



# **ACADEMIA MILITAR**

## **O Programa Turismo Seguro na Prevenção da Criminalidade contra Turistas na Área do Comando Territorial de Setúbal**

**Autor:** Aspirante de Infantaria da GNR Luís Manuel Maceiro Cantante

**Orientador:** Professor Doutor José Fontes

**Coorientador:** Tenente-Coronel de Infantaria da GNR Rogério Paulo Magro Copeto

**Mestrado Integrado em Ciências Militares na Especialidade de Segurança**

**Relatório Científico Final do Trabalho de Investigação Aplicada**

**Lisboa, setembro de 2019**



# **ACADEMIA MILITAR**

## **O Programa Turismo Seguro na Prevenção da Criminalidade contra Turistas na Área do Comando Territorial de Setúbal**

**Autor:** Aspirante de Infantaria da GNR Luís Manuel Maceiro Cantante

**Orientador:** Professor Doutor José Fontes

**Coorientador:** Tenente-Coronel de Infantaria da GNR Rogério Paulo Magro Copeto

**Mestrado Integrado em Ciências Militares na Especialidade de Segurança**

**Relatório Científico Final do Trabalho de Investigação Aplicada**

**Lisboa, setembro de 2019**

## **EPÍGRAFE**

*“Todo o indivíduo tem direito à vida, à liberdade e à segurança pessoal”*

(Declaração Universal dos Direitos do Homem)

## **DEDICATÓRIA**

A toda a minha família pela educação e apoio;  
Às grandes amizades pelo suporte;  
E a ti por todo o amor.

## **AGRADECIMENTOS**

O Relatório Científico Final do Trabalho de Investigação Aplicada (RCFTIA) é um trabalho individual que representa o culminar do Curso de Formação de Oficiais (CFO) da Academia Militar (AM) pelo que a sua realização exigiu vastas horas de trabalho e dedicação. No entanto, a sua conclusão não seria possível sem a colaboração, ajuda e apoio inestimável de um conjunto de pessoas que, de forma direta ou indireta, contribuíram para a concretização desta investigação. Assim, aproveito para deixar a minha palavra de consideração e de gratidão a todos os que me acompanharam nesta etapa.

Ao Professor Doutor José Fontes, meu orientador, pela sua permanente prontidão e experiência que, aliadas à forma prática como consegue expor as suas ideias e pensamentos, conseguiu conduzir toda a investigação e enriquecer todo o trabalho, desafiando-me constantemente ao longo de toda a minha formação.

Ao Tenente-Coronel Rogério Copeto, meu coorientador, pela partilha de experiência e informação, pelos seus conhecimentos nesta área e por todo o apoio prestado em momentos cruciais da investigação.

Ao Coronel Paulo Manuel, Comandante do Comando Territorial de Setúbal, pelo seu consentimento em relação ao presente estudo e por me encaminhar da melhor forma, facilitando vários contactos que foram de grande importância para este trabalho, tendo como referência aquela Unidade.

Aos Senhores Oficiais do Comando Territorial de Setúbal, pelas entrevistas e conhecimentos que me transmitiram sobre o próprio tema e sobre a Instituição, bem como a todos os Sargentos e Guardas, que disponibilizaram o seu tempo para a realização das entrevistas, cujo contributo para este trabalho é de valor inestimável;

Ao Sr. Engenheiro Jorge Humberto, diretor do departamento operacional da Entidade Regional de Turismo da Região de Lisboa (ERTRL), pelos seus prestáveis contributos e pela partilha de informação relativa ao turismo de Setúbal necessária para o estudo, bem como pela forma como se interessou e envolveu no mesmo;

À Direção dos Cursos da Guarda Nacional Republicana da Academia Militar, pela constante presença e disponibilidade demonstrada ao longo de todo o trabalho;

À Biblioteca Municipal Bento de Jesus Caraça, do município da Moita, que desde o início da minha investigação demonstrou bastante interesse pela mesma, tendo respondido prontamente à minha solicitação para a aquisição de algumas obras no âmbito do turismo, enriquecendo desta forma a presente investigação, bem como a própria biblioteca;

Aos meus camaradas do XXIV CFO, por todos os bons e maus momentos que atravessámos juntos durante os últimos cinco anos, e pelas grandes amizades que me proporcionou;

Aos meus amigos, principalmente pela compreensão da minha ausência em alguns dos momentos mais importantes das suas vidas, bem como pelo constante encorajamento;

À minha avó, que tendo partido durante esta fase da minha formação deixou boas memórias para o resto da minha vida, por ter sido uma figura determinante na minha educação, e para me tornar na pessoa que sou hoje;

A toda a minha família, especialmente à minha mãe, ao meu pai e aos meus irmãos, pelo constante apoio que me deram ao longo de todo o curso, pelos conselhos, carinho, dedicação, e por terem sido um suporte fundamental ao longo de toda a minha formação;

À minha namorada, por me acompanhar desde o primeiro dia que decidi iniciar esta caminhada e que, apesar de não ter sido um percurso fácil, nunca desistiu de me apoiar, dar força, motivar-me constantemente nos períodos mais difíceis, demonstrando dia após dia o verdadeiro significado de amizade, companheirismo, amor e respeito.

A todos vós, muito obrigado.

## RESUMO

O constante crescimento do setor turístico que tem ocorrido nos últimos anos em Portugal exige mudanças na atuação dos diversos atores responsáveis pelo aspeto da segurança nacional. É neste âmbito que surge o presente relatório científico intitulado “O Programa Turismo Seguro na Prevenção da Criminalidade contra Turistas na Área do Comando Territorial de Setúbal”, que se apresenta como um estudo de caso que tem o objetivo de determinar se a atuação da Guarda Nacional Republicana, na zona de ação deste Comando Territorial, se apresenta como a mais adequada para a prevenção da criminalidade contra os turistas.

O turismo é atualmente um dos setores com maior influência na atividade económica de Portugal, com enorme potencial de crescimento e desenvolvimento. Os consumidores são hoje mais exigentes na escolha dos seus destinos de férias, valorizando fatores como a perceção de segurança ou a análise de risco. Tendo em conta esta realidade, os índices de criminalidade constituem-se como uma das preocupações centrais no que toca à perceção de segurança relativa aos diferentes destinos turísticos, sendo relevantes não só os crimes cometidos contra os turistas mas, também, a criminalidade geral, uma vez que afetam e influenciam a procura turística.

Resultante desta preocupação, surge o modelo de policiamento comunitário, adotado pela GNR, dentro do qual se insere este recente programa especial, o programa Turismo Seguro, que visa a promoção da segurança e o combate ao crime contra os turistas, procurando envolver de forma proativa a comunidade, numa perspetiva ampla e abrangente, os próprios viajantes, coresponsabilizando-os no processo de garantia da sua própria segurança.

Desta forma, é analisado o papel da Guarda quanto a esta realidade, a importância e relevância do programa, a estratégia que tem sido adotada, assim como a colaboração e articulação entre entidades que trabalham esta realidade. Os dados que sustentam toda a investigação decorrem de pesquisa bibliográfica, pesquisa de documentos institucionais oficiais, análise de dados estatísticos referentes ao Comando Territorial em estudo, e da realização de entrevistas.

Concluiu-se que um dos principais fatores que afeta a segurança dos turistas é a criminalidade contra os mesmos, principalmente no que diz respeito aos crimes de furto,

furto em interior de veículo e em interior de residência, assim como os roubos e os roubos por esticção. A falta de recursos materiais e humanos, aliada à pouca formação específica dos militares, principalmente ao nível de línguas estrangeiras, assim como a dificuldade no desenvolvimento de protocolos que facilite o trabalho conjunto com várias entidades ou a ausência de estatística específica sobre crimes relacionados com turistas são alguns dos constrangimentos identificados, pelo que se verifica também um esforço por parte da Guarda no sentido de georreferenciar todos os crimes praticados durante a época de veraneio, e dos próprios militares que, apesar de todos os constrangimentos, apresentam uma forte motivação para trabalhar neste programa e conseguem cumprir a sua missão, aumentando significativamente o sentimento de segurança de quem nos visita, e da população em geral.

**PALAVRAS-CHAVE:** Policiamento Comunitário; Turismo; Segurança; Guarda Nacional Republicana.



## **ABSTRACT**

In recent years, Portugal has seen constant growth in of its tourism sector. This growth has required that changes be made in the performance of the various component parts responsible for the aspect of national security. It was with these concepts in mind that the present scientific report entitled "The Safe Tourism Program for the Prevention of Crime against Tourists in the Area of the Territorial Command of Setúbal" emerged. The purpose of this paper, presented as a case study, was to determine if the National Republican Guard, in the area of action of this Territorial Command, is the most appropriate for the prevention of crime against tourists.

Tourism is currently one of the sectors with the greatest influence on Portugal's economic activity, with enormous potential for growth and development. Consumers are now more demanding in choosing their holiday destinations, valuing factors such as security perception or risk analysis. In view of this reality, crime rates are one of the central concerns regarding the perception of safety in relation to different tourist destinations. Not only crimes against tourists but also general crime, will affect tourism demand.

This concern has resulted in the community policing model adopted by the GNR, which includes the recent special program, the Safe Tourism program, which aims to promote safety and combat crime against tourists by seeking to proactively engage the community, from a broad and comprehensive perspective, as well as the travelers themselves, making them responsible in the process of guaranteeing their own safety.

This paper analyses and discusses the role of the Guard in this reality, as well as the importance and relevance of the program, the strategy that has been adopted, and the collaboration and articulation between entities that work this reality. The data supporting this research comes from bibliographic research, research of official institutional documents, analysis of statistical data referring to the Territorial Command under study, and interviews.

It has been concluded that one of the main factors affecting the safety of tourists crime, mainly in relation to crimes of theft, theft in the interior of the vehicle and in the interior of the residence, as well as general robberies. The lack of materials and human resources coupled with the lack of specific military training, especially when dealing in a

foreign language, as well as the difficulty in developing protocols to facilitate joint work with various entities or the lack of specific statistics on crimes related to tourists, are some of the constraints identified. The Guard has made great strides to georeference all crimes committed during the summer season, and the military itself, despite all the constraints, have a strong motivation to work in this program and can fulfill their mission, significantly increasing the sense of security of those who visit us, and the population at large.

**KEYWORDS:** Community Policing; Tourism; Security; National Republican Guard.

## ÍNDICE GERAL

<b>EPIÍGRAFE .....</b>	<b>I</b>
<b>DEDICATÓRIA .....</b>	<b>II</b>
<b>AGRADECIMENTOS .....</b>	<b>III</b>
<b>RESUMO.....</b>	<b>V</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>VII</b>
<b>ÍNDICE GERAL.....</b>	<b>IX</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS.....</b>	<b>XI</b>
<b>ÍNDICE DE QUADROS.....</b>	<b>XII</b>
<b>LISTA DE ABREVIATURAS, SIGLAS E ACRÓNIMOS .....</b>	<b>XIII</b>
<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO 1 – REVISÃO DA LITERATURA .....</b>	<b>5</b>
<b>1.1.BREVE ABORDAGEM DO CONCEITO DE SEGURANÇA .....</b>	<b>5</b>
<b>1.2.TURISMO .....</b>	<b>8</b>
<b>1.2.1.TURISTA .....</b>	<b>12</b>
<b>1.2.2.ALOJAMENTO TURÍSTICO .....</b>	<b>14</b>
<b>1.2.3.TURISMO EM PORTUGAL .....</b>	<b>14</b>
<b>1.3.SEGURANÇA NO TURISMO .....</b>	<b>16</b>
<b>1.4.POLICIAMENTO COMUNITÁRIO.....</b>	<b>20</b>
<b>1.4.1.POLICIAMENTO COMUNITÁRIO EM PORTUGAL .....</b>	<b>23</b>
<b>1.5.PROGRAMA TURISMO SEGURO .....</b>	<b>25</b>
<b>CAPÍTULO 2 – METODOLOGIA .....</b>	<b>27</b>
<b>2.1.MÉTODO E TIPO DE ABORDAGEM AO PROBLEMA .....</b>	<b>27</b>
<b>2.2.MODELO DE ANÁLISE .....</b>	<b>29</b>
<b>2.3.TÉCNICAS, PROCEDIMENTOS E MEIOS UTILIZADOS .....</b>	<b>30</b>
<b>2.3.1.ANÁLISE DOCUMENTAL .....</b>	<b>31</b>
<b>2.3.2.ENTREVISTAS.....</b>	<b>32</b>
<b>2.4.AMOSTRAGEM: COMPOSIÇÃO E JUSTIFICAÇÃO .....</b>	<b>33</b>
<b>2.5.LOCAL DA PESQUISA E RECOLHA DE DADOS.....</b>	<b>34</b>

<b>CAPÍTULO 3 – APRESENTAÇÃO, ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS</b>	
<b>RESULTADOS .....</b>	<b>35</b>
<b>3.1.ANÁLISE DAS ENTREVISTAS.....</b>	<b>35</b>
<b>3.1.1.APRESENTAÇÃO DE RESULTADOS .....</b>	<b>35</b>
<b>3.1.2.ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS DAS ENTREVISTAS.....</b>	<b>36</b>
<b>CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES.....</b>	<b>50</b>
<b>BIBLIOGRAFIA .....</b>	<b>58</b>
<b>APÊNDICES .....</b>	<b>I</b>
<b>APÊNDICE A – PROCESSO DE INVESTIGAÇÃO E MODELO DE</b>	
<b>ANÁLISE .....</b>	<b>II</b>
<b>APÊNDICE B – GUIÕES DE ENTREVISTA .....</b>	<b>III</b>
<b>APÊNDICE C – CARTA DE APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>VI</b>
<b>APÊNDICE D – ORGANIZAÇÃO DO CTER SETÚBAL.....</b>	<b>VIII</b>
<b>APÊNDICE E – DADOS SOBRE AS ENTREVISTAS.....</b>	<b>IX</b>
<b>APÊNDICE F – CODIFICAÇÃO ALFANUMÉRICA E CROMÁTICA DAS</b>	
<b>RESPOSTAS ÀS ENTREVISTAS.....</b>	<b>XI</b>
<b>APÊNDICE G – ANÁLISE DE CONTEÚDO POR QUESTÃO .....</b>	<b>XV</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>XXXI</b>
<b>ANEXO A – CLASSIFICAÇÃO DOS VIAJANTES.....</b>	<b>XXXII</b>
<b>ANEXO B – UNIDADES BÁSICAS DO TURISMO.....</b>	<b>XXXIII</b>
<b>ANEXO C – ORGANOGRAMA DO PROGRAMA INTEGRADO DO</b>	
<b>POLICIAMENTO DE PROXIMIDADE DO MAI .....</b>	<b>XXXIV</b>
<b>ANEXO D – VISÃO ESTRATÉGICA DO TURISMO (2017-2027) .....</b>	<b>XXXV</b>
<b>ANEXO E – MAPA DE REGISTO DE FURTOS EM ZONAS BALNEARES</b>	
<b>DO CTER SETÚBAL (2016) .....</b>	<b>XXXVI</b>
<b>ANEXO F – MAPA DE REGISTO DE FURTOS EM ZONAS BALNEARES</b>	
<b>DO CTER SETÚBAL (2017) .....</b>	<b>XXXVII</b>
<b>ANEXO G – MAPA DA CRIMINALIDADE REGISTADA NA ZA DA GNR</b>	
<b>ENTRE JULHO E AGOSTO DE 2017 .....</b>	<b>XXXVIII</b>
<b>ANEXO H – PTER DO CTER DE SETÚBAL COM ZA BALNEARES. ....</b>	<b>XXXIX</b>
<b>ANEXO I – PANFLETO TRIPARTIDO PROGRAMA TURISMO SEGURO</b>	
<b>(IDIOMA PORTUGUÊS) .....</b>	<b>XL</b>
<b>ANEXO J – PANFLETO TRIPARTIDO PROGRAMA TURISMO SEGURO</b>	
<b>(IDIOMA INGLÊS).....</b>	<b>XLI</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA N.º 1 - TRIÂNGULO DO CRIME .....	19
FIGURA N.º 2 - PROCESSO DE INVESTIGAÇÃO ADOTADO .....	II
FIGURA N.º 3 - ORGANIZAÇÃO DO CTER SETÚBAL .....	VIII
FIGURA N.º 4 - CLASSIFICAÇÃO DOS VIAJANTES .....	XXXII
FIGURA N.º 5 - UNIDADES BÁSICAS DO TURISMO .....	XXXIII
FIGURA N.º 6 - ORGANOGRAMA DO PROGRAMA INTEGRADO DE POLICIAMENTO DE PROXIMIDADE DO MAI.....	XXXIV
FIGURA N.º 7 - VISÃO ESTRATÉGICA DO TURISMO (2017-2027) .....	XXXV
FIGURA N.º 8 - MAPA DE REGISTO DE FURTOS EM ZONAS BALNEARES DA ZA DO CTER SETÚBAL (2016).....	XXXVI
FIGURA N.º 9 - MAPA DE REGISTO DE FURTOS EM ZONAS BALNEARES DA ZA DO CTER SETÚBAL (2017).....	XXXVII
FIGURA N.º 10 - MAPA DE CRIMES REGISTADOS NA ZA DA GNR NOS MESES DE JULHO E AGOSTO DE 2017.....	XXXVIII
FIGURA N.º 11 - PTER DO CTER SETÚBAL COM ZA BALNEARES .....	XXXIX
FIGURA N.º 12 - PANFLETO TRIPARTIDO PROGRAMA TURISMO SEGURO (IDIOMA PORTUGUÊS).....	XL
FIGURA N.º 13 - PANFLETO TRIPARTIDO PROGRAMA TURISMO SEGURO (IDIOMA INGLÊS) .....	XLI

## ÍNDICE DE QUADROS

QUADRO N.º 1 - OBJETIVOS ESPECÍFICOS DA INVESTIGAÇÃO .....	3
QUADRO N.º 2 - PERGUNTAS DERIVADAS .....	29
QUADRO N.º 3 - HIPÓTESES DE INVESTIGAÇÃO .....	30
QUADRO N.º 4 - ANÁLISE QUALITATIVA E QUANTITATIVA DAS ENTREVISTAS .....	37
QUADRO N.º 5 - ANÁLISE QUALITATIVA E QUANTITATIVA DAS ENTREVISTAS (CONT.) .....	40
QUADRO N.º 6 - ANÁLISE QUALITATIVA E QUANTITATIVA DAS ENTREVISTAS (CONT.) .....	42
QUADRO N.º 7 - ANÁLISE QUALITATIVA E QUANTITATIVA DAS ENTREVISTAS (CONT.) .....	44
QUADRO N.º 8 - ANÁLISE QUALITATIVA E QUANTITATIVA DAS ENTREVISTAS (CONT.) .....	47
QUADRO N.º 9 - DADOS SOBRE AS ENTREVISTAS .....	IX
QUADRO N.º 10 - CODIFICAÇÃO ALFANUMÉRICA E CROMÁTICA DAS RESPOSTAS ÀS ENTREVISTAS .....	XI
QUADRO N.º 11 - CODIFICAÇÃO ALFANUMÉRICA E CROMÁTICA DAS RESPOSTAS ÀS ENTREVISTAS (CONT.) .....	XIII
QUADRO N.º 12 - CODIFICAÇÃO ALFANUMÉRICA E CROMÁTICA DAS RESPOSTAS ÀS ENTREVISTAS (CONT.) .....	XIV
QUADRO N.º 13 - ANÁLISE DE CONTEÚDO POR QUESTÃO .....	XV

## LISTA DE ABREVIATURAS, SIGLAS E ACRÓNIMOS

AIEST	—	Associação Internacional dos Peritos Científicos do Turismo
AM	—	Academia Militar
Cap	—	Capitão
CFO	—	Curso de Formação de Oficiais
COPS	—	Serviços de Policiamento Orientado para a Comunidade dos EUA
CTer	—	Comando Territorial
DTer	—	Destacamento Territorial
E	—	Entrevistado
EG	—	Escola da Guarda
ERTRL	—	Entidade Regional de Turismo da Região de Lisboa
EU	—	União Europeia
EUA	—	Estados Unidos da América
FSS	—	Forças e Serviços de Segurança
GNR	—	Guarda Nacional Republicana
H	—	Hipótese
IEFP	—	Instituto de Emprego e Formação Profissional
INE	—	Instituto Nacional de Estatística
LSI	—	Lei de Segurança Interna
MAI	—	Ministério da Administração Interna
Maj	—	Major
N.º	—	Número
NEP	—	Norma de Execução Permanente
OEI	—	Objetivos Específicos de Investigação
OG	—	Objetivo Geral
OMT	—	Organização Mundial do Turismo
ONU	—	Organização das Nações Unidas
PD	—	Pergunta Derivada
PEPP	—	Programas Especiais de Policiamento de Proximidade
PIB	—	Produto Interno Bruto
PIPP	—	Programa Integrado de Policiamento de Proximidade

PP	—	Pergunta de Partida
PTer	—	Posto Territorial
RCFTIA	—	Relatório Científico Final do Trabalho de Investigação Aplicada
SIIOP	—	Sistema Integrado de Informações Operacionais Policiais
SPC	—	Secção de Prevenção Criminal e Policiamento Comunitário
SPE	—	Secção de Programas Especiais
SPP	—	Sociedade Propaganda de Portugal
SSI	—	Sistema de Segurança Interna
T	—	Total
TCor	—	Tenente-Coronel
TdP	—	Turismo de Portugal
TeS	—	Turismo em Segurança
TSP	—	Tourist Support Patrol
TT	—	Todo-o-Terreno
UC	—	Unidade de Contexto
UNWTO	—	World Tourism Organization
UR	—	Unidade de Registo
USHE	—	Unidade de Segurança e Honras de Estado
ZA	—	Zona de Ação



## INTRODUÇÃO

O Relatório Científico Final do Trabalho de Investigação Aplicada (RCFTIA) surge no âmbito do Mestrado Integrado em *Ciências Militares*, na especialidade de *Segurança* da Guarda Nacional Republicana (GNR), e está subordinado ao tema: “O Programa Turismo Seguro na Prevenção da Criminalidade contra Turistas na Área do Comando Territorial de Setúbal”.

Esta investigação representa o culminar de toda uma formação académica de ensino superior militar e, mais do que isso, visa contribuir para o conhecimento aprofundado de matérias institucionais tendo como principais objetivos conhecer, aprofundar e clarificar uma determinada realidade ou fenómeno.

Tendo em conta que o turismo adquiriu uma grandeza e relevância “de tal envergadura para a economia nacional, quer dos países emissores quer recetores e, em especial, para as regiões visitadas, que se torna necessário acompanhar cuidadosamente não só a sua evolução mas também os efeitos que provoca” (Cunha & Abrantes, 2013, p. 41), importa salientar que, cada vez mais, Portugal apresenta-se no âmbito internacional como um país de eleição para aqueles que querem viajar, sendo que é relevante dizer que o turismo é uma atividade económica estratégica para o desenvolvimento económico e social do país, designadamente, para o emprego e para o crescimento das exportações, materializando-se como o principal motor da economia nacional.

De acordo com a Organização Mundial do Turismo (OMT), entre 2005 e 2015, Portugal registou um crescimento médio anual superior ao dos concorrentes, tendo sido o segundo país com melhor desempenho na evolução das receitas turísticas. Segundo o Instituto Nacional de Estatística (INE), em 2016, o setor do turismo registou uma taxa média anual de 12,5% do Produto Interno Bruto (PIB), contribuindo para esta estatística a crescente chegada de turistas internacionais que, no mesmo ano, se situou na ordem dos 18,2 milhões (INE, 2018). A mesma fonte mostra que houve uma subida na procura turística, no ano de 2017, na ordem dos 14,5%, sendo que o setor turístico passou a representar 13,7% do PIB.

Neste sentido, e sobre este fenómeno em crescimento, é oportuno abordarmos a questão da segurança, que se constitui como um dos mais importantes critérios na seleção dos destinos por parte de turistas quando estes pensam em viajar, visto que este setor tem sido uma aposta estratégica dos destinos turísticos e, principalmente, uma orientação da

## Introdução

OMT que a considera vital e estratégica no plano de desenvolvimento turístico e na qualidade da própria experiência turística (OMT, 2005). A segurança encontra-se enquadrada nas potencialidades do destino, no que concerne ao contexto interno de Portugal, uma vez que o país é cada vez mais procurado devido à sua qualidade de vida e pelo sentimento de segurança que oferece (TdP, 2017).

Indo ao encontro dessa aposta estratégica, e porque cada vez mais os turistas tendem a ser mais criteriosos na escolha dos destinos de férias, valorizando especialmente outros fatores como a perceção de segurança ou a análise de risco, são desenvolvidas investigações e diagnósticos de segurança que permitem, não apenas compreender e analisar de forma progressiva as causas do sentimento de (in)segurança, mas principalmente adequar a atividade das forças de segurança por forma a torná-las capazes de dar resposta aos problemas reais, até porque “não se consegue policiar aquilo que é demasiado estranho” (Robert & Lajtha, 2002, p. 185).

Desta forma, o programa Turismo Seguro que se pretende estudar, enquadra-se no âmbito dos Programas Especiais da GNR que passam fundamentalmente por “estratégias de intervenção policial desenvolvidas para a resolução de problemas concretos de insegurança, a nível local ou nacional, podendo recorrer a modelos de Policiamento de Proximidade ou Policiamento Comunitário” de acordo com o ponto n.º 4 da alínea a) do n.º 1 da NEP 3.58 (GNR, 2011), tem o objetivo de promover o apoio, a segurança e o combate ao crime contra o turista, nacional ou estrangeiro, contribuindo assim para a melhoria da qualidade de vida da sociedade portuguesa e de todos aqueles que visitam Portugal.

Com a realização deste RCFTIA pretende-se, de uma forma metódica e aprofundada, perceber qual tem sido a atuação realizada pela GNR para garantir a segurança e o apoio aos turistas, uma vez que desde a implementação do programa Turismo Seguro da Guarda a nível nacional, em 2017, não foi realizada qualquer análise do mesmo.

Pretende-se ainda avaliar os resultados da implementação do supracitado programa na área de responsabilidade do Comando em estudo. Com vista a atingir esse objetivo, esta investigação tem por base um estudo de caso de um Comando Territorial (CTer), nomeadamente o CTer de Setúbal, para que se consiga avaliar quais foram, efetivamente, as consequências da implementação deste programa especial da Guarda através dos resultados identificados nas diversas subunidades que o integram.

A escolha do distrito de Setúbal para a investigação foi desde logo ponderada, uma vez que este é o quarto distrito com mais ocorrências em termos de criminalidade em geral (SSI, 2018), mas também pelo facto de existir cada vez mais turismo na região, muito devido

## Introdução

às praias, aos centros históricos, à vinicultura, entre tantas outras atrações turísticas que deslocam cada vez mais turistas a este distrito.

Outro dos motivos que contribuiu para a realização desta investigação, foi o querer saber como é que a GNR atua no âmbito deste programa junto dos turistas que visitam o nosso país, nomeadamente o distrito de Setúbal, percebendo se existem melhorias que possam ser implementadas, por forma a contribuir para um aumento do sentimento de segurança dos turistas durante a sua estadia, uma vez que uma das principais atribuições da GNR é a prestação de um serviço policial que fortaleça o sentimento de segurança da população em geral.

Feita a apresentação do tema e justificada a escolha e pertinência do estudo em questão, formulou-se a Pergunta de Partida (**PP**) que “constitui a abordagem ou a perspetiva teórica que se decide adotar” (Quivy & Campenhoudt, 2013, p. 89). Face ao exposto, e de acordo com os mesmos autores, “a pergunta de partida (...) progressivamente revista e corrigida ao longo do trabalho exploratório e da elaboração da problemática” (2013, p. 137) materializou-se na seguinte **PP**: Estará a ser adequada, a atividade da Guarda Nacional Republicana, na resposta às necessidades de segurança dos turistas na área de responsabilidade do Comando Territorial de Setúbal?

Por outro lado, a PP contribui para atingir o objetivo geral (**OG**) da investigação que, segundo (Marconi & Lakatos, 2003), permite “saber o que se vai procurar e o que se pretende alcançar” (2003, p. 156) que, neste caso, concretiza-se no seguinte: Perceber se a atuação da Guarda Nacional Republicana está a ser adequada para garantir a segurança e o apoio dos turistas na área de responsabilidade do Comando Territorial de Setúbal.

De forma a desconstruir este OG, foram formulados vários objetivos específicos da investigação (**OEI**), devido à enorme abrangência do mesmo, e que têm uma função mediadora permitindo assim “alcançar o objetivo geral” (Prodanov & Freitas, 2013, p. 97). O quadro seguinte contempla os referidos OEI.

**Quadro n.º 1 - Objetivos Específicos da Investigação**

OEI 1	Quais os principais problemas que afetam a segurança dos turistas na área de responsabilidade do Comando Territorial de Setúbal.
OEI 2	De que forma é que o programa Turismo Seguro tem contribuído para a diminuição da criminalidade contra turistas.
OEI 3	Perceber quais é que têm sido as principais dificuldades sentidas pelos militares na sua atuação relativa ao apoio e atendimento dos turistas.
OEI 4	Perceber qual é o impacto que a atuação da GNR tem tido na vida dos turistas.

## Introdução

OEI 5

Identificar as medidas que poderão ser tomadas a nível da instituição, de modo a colmatar as dificuldades e a otimizar a resposta às necessidades de segurança do turismo.

**Fonte: Elaboração do Autor**

Este Relatório Científico Final resultante da investigação desenvolvida é apresentado em conformidade com as Normas para Redação de Trabalhos de Investigação Aplicada, presentes nas Normas de Execução Permanente (NEP) número 522/1ª da Academia Militar (AM), aprovada pelo Exmo. Comandante a 20 de Janeiro de 2016, e que regula e uniformiza a redação de trabalhos de investigação. Este, em particular, é composto por três capítulos, onde se vão dispendo, de forma lógica e articulada, os conteúdos do trabalho desenvolvido.

No primeiro capítulo dar-se-á a conhecer os conceitos, as perspetivas teóricas e as pesquisas empíricas de referência, que consideramos ser as mais pertinentes para o estudo desta matéria. Deste modo, faremos um enquadramento concetual ao nível dos conceitos de segurança e de turismo, seguindo-se uma abordagem à problemática em causa, nomeadamente no que diz respeito à segurança no turismo, focando a criminalidade contra turistas. Serão ainda revistas as conceções de policiamento comunitário e concluiremos este capítulo com uma breve apresentação do objeto de estudo desta investigação, o programa Turismo Seguro da GNR.

No segundo capítulo, abordaremos a Metodologia de Investigação, onde serão apresentadas e fundamentadas as opções seguidas, nomeadamente: o tipo de abordagem, o modelo de análise, os objetivos, a pergunta de partida, as perguntas derivadas, a amostra, os métodos e materiais utilizados e, por fim, as técnicas de recolha, tratamento e análise dos dados.

No terceiro e último capítulo será feita uma apresentação, análise e discussão dos resultados, no qual os resultados obtidos considerados mais relevantes serão comparados com os estudos referidos na revisão da literatura, e ser-lhes-á dado o respetivo significado à luz da análise e comparação com os resultados esperados.

Por fim, e em jeito de síntese dos capítulos anteriormente referidos, extrair-se-ão as conclusões de toda a investigação que fazem a ponte de ligação entre os resultados interpretados e o estado da arte existente, fazendo-se a confirmação da veracidade das hipóteses formuladas, respondendo-se posteriormente às questões de investigação, salientando as limitações deste trabalho, bem como a apresentação de algumas propostas para investigações futuras.

## **CAPÍTULO 1 – REVISÃO DA LITERATURA**

Este primeiro capítulo surge com o propósito de apresentar uma revisão concetual que consideramos ser basilar para melhor enquadrarmos toda a nossa investigação. Para investigar o programa especial Turismo Seguro da GNR, é indispensável clarificar alguns conceitos relativos à temática, com base em estudos, opiniões e visões de reconhecidos autores e investigadores.

Assim, começaremos por conceber uma breve abordagem ao conceito de segurança, seguindo-se o conceito de turismo, onde se vai dissecar a conceção de turista, assim como a situação do turismo em Portugal. Posteriormente, vai-se procurar debater e clarificar a temática da segurança no turismo. Por fim, procurar-se-á esboçar e descrever o modelo de policiamento comunitário português, com o intuito de concluir este capítulo com a abordagem daquilo que é o Programa Turismo Seguro da GNR.

### **1.1. Breve abordagem do conceito de Segurança**

No que diz respeito ao conceito de segurança, é de difícil tarefa a sua definição exata e inequívoca, uma vez que nos dias correntes é muito diversificado o uso desta terminologia pois “o conceito de segurança está hoje eivado de uma polissemia lexical equívoca” (Fernandes, 2015, p. 142), resultando assim na grande dificuldade em caracterizar a conceção atual de segurança, uma vez que há várias teorias e definições que tentam esclarecer este conceito que, por sua vez, se relaciona com os desenvolvimentos históricos do sistema internacional e, com a própria constituição dos atores internacionais, materializando-se num conceito socialmente construído, sendo que varia entre as diversas sociedades (Hermenegildo, 2017).

Para (Wolfers, 1962) “a segurança não passa de um “símbolo ambíguo [que] pode não ter qualquer significado preciso” mas, se recuarmos no tempo até à origem do termo, a palavra vem do latim *se cura*, com o intuito de transmitir um estado livre de preocupações e, já antes do aparecimento da palavra em si, se constataavam comportamentos relacionados com segurança e proteção que se começaram a desenvolver nas sociedades primitivas que iam ao encontro de um equilíbrio na sociedade, procurando desta forma o bem comum.

Nos dias de hoje, a distinção entre o conceito de segurança interna e o conceito de segurança externa não é muito claro, existindo sim, uma fusão desses mesmos conceitos,

dando origem a novas ameaças (resultantes dessa fusão). Assim sendo, é relevante proceder à análise da convergência entre estes conceitos com a finalidade de tirar elações pertinentes para o desenvolvimento da temática em si.

Seguindo o pensamento da Escola de Copenhaga, (Waever, 1989) vem dizer que a segurança não deriva do que é concreto, mas sim do ato de fala, constituindo-se assim como uma base para a conceção de securitização, ou seja, que a segurança é “construída pelo discurso” e que os seus efeitos só se efetivam se tiverem um público-alvo. Neste entendimento, podemos concordar que a segurança “traduz um estado ou condição, mas é também um fenómeno psicológico” (Alves, 2010, p. 30), na conseqüente evolução do seu pensamento, uma vez que o mesmo autor já teria referido anteriormente que a segurança tinha a ver com um estado, ou condição, que se estabelece através da utilização de medidas apropriadas.

O pensamento da Escola de Paris<sup>1</sup>, em relação à fusão da segurança interna com a externa, vem dar sustentação a esta premissa, uma vez que segundo (Bigo, 2002) as próprias estruturas de segurança produzem insegurança, e (Huysmans, 2006), que se dedica bastante ao estudo das questões de segurança no âmbito da União Europeia (EU), atribui como causa deste fenómeno a diluição de fronteiras, que, inevitavelmente, acarreta mudanças centrais no que diz respeito à própria conceção de segurança. Atualmente, num mundo cada vez mais globalizado, a fronteira entre segurança interna e segurança externa encontra-se cada vez mais ténue, pois, seguindo a linha de pensamento de (Bigo, 1998), a segurança interna estende-se e encontra pontos comuns com a segurança externa.

Assim, a “segurança passou a ser vista, cada vez mais, como global” (Hermenegildo, 2013, p. 165) e tornou-se necessário encontrar e desenvolver novas políticas de prevenção coletiva, novos mecanismos de segurança e novas respostas multilaterais, por forma a fazer frente aos novos desafios, num mundo cada vez mais globalizado.

Tendo em conta que a garantia da segurança e do bem-estar das pessoas é tarefa do Estado, são relevantes o estudo e a perceção dos fins e do seu funcionamento pois, segundo a linha de pensamento de Hermenegildo (2011, p. 3), “sem compreendermos estes elementos não se pode entender a segurança”.

O mesmo autor refere ainda que, “para se entender a segurança deve-se ter em conta as organizações e os espaços geopolíticos em que os Estados estão envolvidos e participam,

---

<sup>1</sup> A Escola de Paris inspira-se essencialmente nos trabalhos de Didier Bigo e Jef Huysmans através da análise sociológica crítica das formas de dominação dos Estados tendo em conta as práticas contemporâneas de segurança, protagonizadas, sobretudo, pelos profissionais das agências de segurança.

as linhas de evolução dessas organizações e as obrigações que daí decorrem enquanto Estado nacional e, conseqüentemente, para as forças e serviços de segurança do país”. De acordo com (Oliveira, 2006), o Estado e os sistemas de segurança têm de se organizar e adaptar de forma a conseguirem dar resposta às necessidades de segurança dos cidadãos.

A segurança é um direito fundamental dos cidadãos que vivem num Estado de Direito Democrático, sendo que “todos têm direito à liberdade e à segurança”<sup>2</sup>, devendo assim cada cidadão colaborar na prossecução dos fins da segurança “acatando as ordens legítimas das autoridades e não obstruindo o exercício das competências pelos agentes das Forças de Segurança” (Clemente, 2006, p. 23). Com isto, é perceptível que para a obtenção do sentimento de segurança tenhamos de abdicar de certos direitos, pois a segurança dos indivíduos entra em choque com a sua própria liberdade. Desta forma, quanto mais liberdade é dada a um certo cidadão, mais dificuldade irá existir no garante da segurança por parte do Estado, sendo então necessário um equilíbrio entre a liberdade de cada um e a segurança de todos.

Numa perspetiva mais organizacional, a segurança pode ser definida como “uma atividade profissional bem demarcada nas sociedades mais desenvolvidas, cujo exercício qualificado exige formação adequada e da qual não cessa de aumentar a importância nas sociedades modernas” (Alves, 2010). Nesta perspetiva, poderemos concluir que a “Segurança é o ambiente de tranquilidade que se pretende alcançar ou manter, propício ao normal funcionamento das instituições” (Sacchetti, 1995, p. 65).

De um modo genérico todos temos uma ideia daquilo que se designa por segurança e, conseqüentemente, da necessidade de a garantir, apesar de a sua perceção ser diferente de pessoa para pessoa e de ser ainda influenciada por diversos fatores como a idade, o sexo, o rendimento, entre outros, sendo certo que uma segurança absoluta é inatingível, visto que não depende apenas de cada um de nós, mas também de circunstâncias que nos ultrapassam.

A Lei de Segurança Interna (LSI) considera Segurança Interna como:

“ (...) a atividade desenvolvida pelo Estado para garantir a ordem, a segurança e a tranquilidade públicas, proteger pessoas e bens, prevenir a criminalidade e contribuir para assegurar o normal funcionamento das instituições democráticas, o regular exercício dos direitos e liberdades fundamentais dos cidadãos e o respeito pela legalidade democrática” (Assembleia da República [AR], 2008, p. 6135).

Esta definição volta a afirmar a elasticidade do conceito, promovendo não só o cariz militar, mas também a capacidade de assegurar uma estabilidade social através de “medidas

---

<sup>2</sup> Cf. N.º 1 do art.º 27º, da CRP.

de prevenção e de socorro suscetíveis de combater e minorar as consequências dos sinistros e catástrofes naturais e tecnológicas, em vertente essencialmente cívica, humanista e solidária”.

Na sua abordagem concetual ao conceito de Segurança interna, (Hermenegildo, 2017) define-a como sendo um combinação de atividades desenvolvidas no ceio de um Estado soberano e que têm em vista a “manutenção da ordem e tranquilidade pública, o assegurar do cumprimento e do respeito pelas leis no interior de um Estado, a salvaguarda da legalidade democrática e o livre exercício de funções das instituições democráticas”.

As Forças e Serviços de Segurança (FSS) que atuam para o Estado acabam por ser o reflexo do mesmo, e vão ter naturalmente um papel essencial no que diz respeito à materialização deste conceito de segurança na sociedade, o que vai exigir uma postura pró-ativa por parte do Estado, uma vez que há necessidade de se adotar uma postura preventiva.

### **1.2.Turismo**

Numa primeira fase, antes de passarmos à definição do que é o turismo, podemos começar por salientar que, de acordo com (Cunha & Abrantes, 2013), o conceito de turismo não pode ser separado do conceito de lazer, na medida em que o primeiro resulta, essencialmente, do segundo. Se tivermos em conta que o lazer é entendido, cada vez mais, não como um tempo livre, em que nada se pretende fazer, mas como um tempo em que as pessoas procuram atividades de divertimento, exploração, distração e de enriquecimento pessoal, entendemos facilmente que o turismo se encaixa numa destas atividades. Deste modo podemos concluir que, de acordo com (Cunha & Abrantes, 2013), o turismo é o resultado da forma como o tempo livre é ocupado.

Vários autores procuraram definir esta atividade complexa e multissetorial, tentando abranger todos os aspetos que a envolvem, podendo ainda o turismo ser classificado segundo “(...) a origem dos visitantes, as repercussões na balança de pagamentos, a duração da permanência, o grau de liberdade administrativa e a organização da viagem” (Cunha & Abrantes, 2013, p. 21).

Segundo Barreto, a primeira definição de Turismo tem as suas origens em 1911, quando Schullern Schatenhoffen, economista austríaco, afirma que “o turismo é o conceito que compreende todos os processos, especialmente os económicos, que se manifestam na chegada, na permanência e na saída de um turista de um determinado município, país ou estado” (2003, p. 9).



Mais tarde, em 1942, os autores Walter Hunziker e Kurt Krapf definiram o turismo como sendo “o conjunto das relações e fenómenos originados pela deslocação e permanência das pessoas fora do seu local habitual de residência, desde que tais deslocações e permanências não sejam utilizadas para o exercício de uma atividade lucrativa principal”, citado por Cunha (2013, p. 6). Curiosamente, esta definição de turismo tem traços muito semelhantes com a que veio, posteriormente, a ser estipulada pela OMT quando diz que o turismo compreende “(...) as atividades das pessoas que viajam e permanecem em lugares fora do seu ambiente habitual por não mais de um ano consecutivo para lazer, negócios ou outros objetivos não relacionados com o exercício de uma atividade remunerada” (OMT, 2003, p. 18).

No entanto, a definição de Hunziker e Krapf foi, como refere (Cunha, 2013), considerada incompleta por muitos sociólogos, por ser um tanto vaga e não captar claramente a essência do turismo, assim como pelo facto de se focar demasiado na vertente económica ignorando, desta forma, uma parte muito importante da atividade, a perspetiva social, isto é, a curiosidade do Homem de explorar, conhecer, se enriquecer e descobrir. A mesma ambiguidade pode ser encontrada na definição presente na alínea a) do art.º 2.º do Decreto-Lei n.º 191/2009, de 17 de Agosto (Lei de Bases das Políticas Públicas de Turismo), que define turismo como “o movimento temporário de pessoas para destinos distintos da sua residência habitual, por motivos de lazer, negócios ou outros, bem como as atividades económicas geradas e as facilidades criadas para satisfazer as suas necessidades”.

Neste sentido, como forma de combater estas ambiguidades e incompletudes, a OMT veio em 2010 melhorar a sua definição de turismo, definindo-o como “um fenómeno social, cultural e económico que implica a movimentação de pessoas para países ou locais fora do seu ambiente usual, com vista à satisfação de determinados fins pessoais ou profissionais, com implicações na economia, no ambiente paisagístico e urbano dos locais visitados, nas suas populações e nos próprios viajantes” (Organização Mundial do Turismo, 2010, p. 1).

Importa ainda fazer uma breve referência, pela sua relevância, ao contributo de Mathieson e Wall (1982) para o conceito de turismo que, citando (Cunha, 2013, p. 6), o definiram como “o movimento temporário de pessoas para destinos fora dos seus locais normais de trabalho e de residência, as atividades desenvolvidas durante a permanência nesses destinos e as facilidades criadas para satisfazer as suas necessidades”, evidenciando desta forma, a complexidade da atividade turística e tudo o que esta abrange.

Sobre os primeiros estudos de turismo, vem Netto dizer que estes tinham duas vertentes bastante vincadas, a primeira que se prendia com a sociologia, “que analisava os

deslocamentos (...) e as mudanças que estes causavam no homem em aspetos gerais, como a educação, cultura e modos de vida” (2017, p. 10), e a segunda que tinha a ver com a visão económica, “que analisava formas de facilitar e propiciar o aumento deste tráfego de forasteiros, transformando-o num setor da economia” (p. 10).

Nos dias de hoje, e tendo por base o pensamento de (Theobald, 2002), podemos observar a existência de dois tipos de definição de turismo conforme a abordagem que desejamos conceber e os objetivos visados. Por um lado, pode-se encarar o turismo do ponto de vista concetual, por forma a conseguir defini-lo e caracterizá-lo com o fim de o distinguir de outras atividades. Por outro lado, um ponto de vista técnico, onde se procura constantemente instrumentos de avaliação rigorosos, fiáveis e comparáveis, maioritariamente para fins estatísticos ou legislativos, em que, segundo Cunha e Abrantes, os “principais utilizadores de estatísticas de turismo são os Governos e os departamentos do Estado, os organismos locais e regionais da administração pública” (2013, p. 43), não obstante o facto de o conhecimento do turismo interessar igualmente a “empresas, associações profissionais, centros de estudos e investigação, escolas e às atividades profissionais ligadas ao desenvolvimento do turismo” (Cunha & Abrantes, 2013, p. 43).

No que diz respeito ao ponto de vista concetual, ao falarmos de turismo temos de ter em conta desde logo que “com a evolução do seu âmbito, ocorrida nos últimos anos, e com as diferentes visões envolvidas (sociológicas, culturais, geográficas, económicas, ocidentais, orientais, entre outras), não é fácil encontrar um consenso quanto a um conceito de turismo aceite universalmente” (Cunha & Abrantes, 2013, p. 17). Neste sentido, vêm os mesmos autores afirmar que não é “compreensível que uma atividade que alcançou uma dimensão planetária, que está presente na vida de todas as nações (...) não tenha uma referência basilar comum”, pelo que definem-no neste campo como “o conjunto de atividades desenvolvidas pelos visitantes em razão das suas deslocações, as atrações e os meios que as originam, as facilidades criadas para satisfazer as suas necessidades e os fenómenos resultantes de umas e de outras” (2013, p. 17).

Já no que toca ao ponto de vista técnico, a definição da OMT de 2010, anteriormente citada, consegue clarificar esta realidade. Por sua vez, de acordo com Middleton (1996) e citando (Cunha & Abrantes, 2013, p. 18), esta mesma definição engloba as três componentes principais caracterizadoras do turismo, nomeadamente:

“1.º A atividade dos visitantes respeita aos aspetos da vida fora do ambiente habitual, com exclusão da rotina normal de trabalho e das práticas sociais;

2.º Estas atividades implicam a viagem e, normalmente, algum meio de transporte para o destino;

3.º O destino é o espaço de concentração das facilidades que suportam aquelas atividades”.

Relativamente às motivações que desencadeiam a vontade das pessoas de viajar, pode afirmar-se que estas variam consoante os seus interesses ou necessidades específicas, podendo ser de diversa ordem, nomeadamente, motivos de negócios, lazer ou recreação, fins religiosos, procura de conhecimento e objetivos culturais (Verma & Shah, 2013).

Tendo por base os diversos motivos supramencionados, é possível identificar vários tipos de turismo verificando-se “uma relação direta entre os motivos que levam as pessoas a viajar e as características dos diversos destinos podendo (...) concluir-se que o sucesso de um destino poderá depender da sua capacidade para dar resposta a motivações diversificadas” (Cunha & Abrantes, 2013, p. 32). De acordo com os mesmos autores, existem seis tipos distintos de turismo, nomeadamente, o turismo de repouso, o turismo cultural, o turismo étnico, o turismo de natureza, o turismo de negócios, e o turismo desportivo. Salientam, contudo, que o facto de um visitante ser incentivado a viajar por um dos motivos que estão na génese destes tipos de turismo, tal não invalida que este possa mover-se por uma diversidade de motivações, implicando assim uma relação permanente entre os diversos tipos de turismo.

De acordo com uma publicação recente da OMT, atualmente podemos destacar catorze diferentes tipos de turismo, nomeadamente “o turismo cultural, de negócios, gastronómico, rural, costeiro, de aventura, urbano, de saúde, de montanha, de bem-estar, educativo, médico, desportivo e ecoturismo” (OMT, 2019, p. 7). Entre estes, o turismo cultural assume-se, nos dias de hoje, como o tipo de turismo com uma maior importância à escala mundial, sendo este “um tipo de atividade turística na qual a principal motivação do visitante é aprender, descobrir, experienciar e consumir os produtos e as atrações culturais tangíveis e intangíveis num destino turístico” (2019, p. 30).

Assim, podemos desde logo perceber que ao longo dos anos, várias tentativas foram feitas para conceber um conceito de turismo, apesar de nenhuma ter conseguido alcançar totalmente a sua compreensão e identificação precisa. É possível também afirmar que várias perspetivas podem ser utilizadas para definir o conceito de turismo, sendo que a discussão para a adoção de uma definição universal, que reflita uma opinião consensual entre todos, se estende até aos dias de hoje. Talvez pela relevância da própria organização possamos dizer

que a mais preponderante continua a ser aquela utilizada pela OMT, referida anteriormente, que serve de base para vários relatórios e investigações essenciais no âmbito da temática.

### 1.2.1. Turista

De acordo com vários autores, o aparecimento das primeiras definições de turista são relativamente recentes. Alguns mencionam a definição da Liga das Nações, de 1937, como a primeira definição que mostra uma maior robustez e que apresenta vários pontos comuns com as atuais definições. Esta considerava o turista, citando (Shaw & Williams, 1994, p. 66), como um “indivíduo que viaja por um período de 24 horas ou mais num país diferente daquele em que reside habitualmente”.

Nesta definição embrionária englobavam-se apenas os turistas internacionais e estava implícita uma limitação de tempo, uma vez que um turista para ser considerado como tal, teria de pernoitar pelo menos uma noite no local visitado. Para além disso, a mesma implicava que todos aqueles que viajassem fossem considerados turistas, devido à falta de objetividade da própria definição. Por outro lado, esta excluía todos os estudantes, residentes, pessoas que viajam em trabalho e aqueles viajantes que não permanecem por mais de 24 horas no destino.

Partindo da definição de turismo de Hunziker e Kraft, de 1942, adotada pela Associação Internacional dos Peritos Científicos do Turismo (AIEST), que o explica como o “conjunto de relações e fenómenos produzidos pelo deslocamento e permanência de pessoas fora do seu local habitual de residência, desde que esses deslocamentos e permanência não sejam motivados por uma atividade lucrativa principal, permanente ou temporária”, vêm (Cunha & Abrantes, 2013, p. 4) dizer que, em consequência da multiplicidade de razões que levam as pessoas a viajar e a deslocar-se, e da multiplicidade de situações a que a deslocação pode conduzir, tornou-se cada vez mais árdua a tarefa de definir o que é o turista.

No entanto, os mesmos autores vêm esclarecer que se impunha cada vez mais a necessidade de distinguir os vários grupos de viajantes, principalmente por motivos estatísticos e económicos, pois o simples conceito de viajante constitui-se como “uma expressão ampla, que se aplica nas mais variadas circunstâncias, não permitindo isolar as atividades concretas ligadas às deslocações” (Cunha & Abrantes, 2013, p. 5).

Desta forma, podemos desde logo definir turista como qualquer indivíduo que “viaja para lugares diferentes daquele em que fica a sua residência habitual, fora do seu ambiente

quotidiano, por um período de pelo menos uma noite, mas não mais de um ano”, segundo (Ferri, 2014, p. 86), que acrescenta ainda que o propósito dessa deverá ser “diferente do exercício de qualquer atividade remunerada no local para onde vai”.

A Conferência de Roma<sup>3</sup>, em 1963, foi um marco deveras importante para a classificação dos viajantes, uma vez que adotou a introdução do termo visitante para “designar toda a pessoa que se desloca a um país diferente daquele em que possui a sua residência habitual, por qualquer razão que não seja a de aí exercer uma profissão remunerada” (Cunha & Abrantes, 2013, p. 5). Este termo de visitante passou então a incluir os conceitos de turista e de excursionista (ver Anexo A).

Mais tarde, na Conferência Internacional sobre Viagens e Estatísticas de Turismo realizada em Otava, no ano de 1991, foram debatidas e firmadas pela Comissão de Estatísticas da Organização das Nações Unidas (ONU), através de uma recomendação da OMT, algumas definições mais atualizadas que perdurariam até à atualidade (Theobald, 2002).

De acordo com a definição da OMT, um visitante (doméstico, interno ou externo) é classificado como turista se a sua viagem incluir uma pernoita (OMT, 2014, p. 12). A partir desta definição de turista, podemos concluir que a mesma engloba quem viaja em lazer, descanso e férias, para visitar família e amigos, por motivos profissionais e de negócios, por motivos de saúde ou ainda, em peregrinação religiosa.

Podemos também ter em conta a definição determinada pela alínea c) do art.º 2.º do Decreto-Lei n.º 191/2009, de 17 de Agosto, que estabelece as bases das políticas públicas de turismo e determina os instrumentos para a respetiva execução, e que define turista como “a pessoa que passa pelo menos uma noite no local que não seja o da residência habitual e a sua deslocação não tenha como motivação o exercício de atividade profissional remunerada no local visitado”. No mesmo artigo do diploma, desta vez na alínea d), encontramos ainda uma referência à figura do “utilizador de produtos e serviços turísticos”, que se refere a uma pessoa que, não reunindo a qualidade de turista, utiliza serviços e facilidades turísticas.

---

<sup>3</sup> Conferência das Nações Unidas sobre o Turismo e as Viagens Internacionais, onde “foram adotadas várias recomendações sobre a definição dos termos de visitante e turista para fins estatísticos internacionais, a simplificação das formalidades em viagens internacionais, e uma resolução geral sobre o desenvolvimento do turismo” (OMT, 2019).

### **1.2.2. Alojamento Turístico**

Atendendo às matizadas definições de turismo anteriormente mencionadas, chegamos à conclusão que esta noção apresenta algumas características constantes, tais como a centralidade da viagem, a natureza temporária e ainda, a inclusão de pelo menos uma noite num alojamento turístico. Sobre esta última condição, surge a necessidade de esclarecer o próprio conceito de alojamento turístico e explicitar tudo o que este abrange.

Segundo as Nações Unidas e a OMT (1994) pode ser definido como “toda a instalação que, de modo regular ou ocasional, fornece aos turistas alojamento por uma noite”. Estas duas organizações esclarecem que, para um turista ser considerado como tal, deve passar pelo menos uma noite num estabelecimento de alojamento coletivo ou privado, o que resulta na ideia de Cunha de que um alojamento turístico “é turístico porque um turista aí passa a noite e um turista é um visitante que lá passa a noite. É um ciclo vicioso que não permite definir nem um nem outro” (2010, p. 8).

Para colmatar este último ponto e conseguirmos obter uma definição concreta de alojamento turístico, vamos adotar o conceito de empreendimento turístico que engloba todos os “estabelecimentos que se destinam a prestar serviços de alojamento, mediante remuneração, dispondo (...) de um conjunto de estruturas, equipamentos e serviços complementares” (Turismo de Portugal, 2019).

### **1.2.3. Turismo em Portugal**

Em Portugal, a primeira associação dedicada à promoção do turismo foi a Sociedade Propaganda de Portugal (SPP), fundada em 1906, que se veio a constituir como o primeiro organismo dedicado à promoção do turismo em Portugal e que, segundo Jesus (2014), citando os autores (Lousada & Ambrósio, 2017, p. 88), se ocupou “de forma autónoma ou em colaboração com outras entidades (nomeadamente os poderes públicos), de transportes e acessibilidades, hotelaria, conservação de monumentos, entre outros, de forma a criar as condições para essa promoção”. O grande objetivo da SPP era modernizar o país por via do turismo, pelo que teve um maior foque na cidade de Lisboa, que “acaba por ser representativa dos projetos da SPP para o conjunto do território nacional” (Lousada & Ambrósio, 2017, p. 100), sendo que apesar da sua importância para a modernização das cidades e, consequentemente, de todo o país, os mesmos autores alertam que, com estes programas de melhoramento, “não se pensava só nos turistas, o progresso do país (material e moral) em si, também era uma grande preocupação” (2017, p. 101).

Hoje, Portugal é conhecido pelas suas imensas potencialidades turísticas, sendo que segundo a última publicação do INE, no ano de 2017, o país totalizou 24,1 milhões de hóspedes com 65,8 milhões de dormidas, correspondendo a aumentos de 12,9% e 10,8%, respetivamente, em relação ao ano de 2016 (2018, p. 6). Os proveitos totais do setor de alojamento turístico<sup>4</sup>, ainda de acordo com o INE, ascenderam a 3,7 mil milhões de euros, o que demonstra um assinalável crescimento de 18,6%, em comparação aos 18,1% assinalados em 2016 (2018, p. 6).

Assim, Portugal ocupa o oitavo lugar do *ranking* de países com maiores receitas provenientes do turismo internacional, totalizando cerca de 15 mil milhões de euros em 2017, numa lista encabeçada pela Espanha que lidera o *ranking* com receitas na ordem dos 57,9 mil milhões de euros, seguindo-se de países como a França, Reino Unido, Itália, Alemanha, Turquia e Áustria (WTO, 2018, p. 15).

Podemos desde logo constatar, tendo por base a estatística apresentada, que a “extraordinária constelação de atividades que é o turismo” (Neto, 2013, p. 35) tem bastante importância para vários setores da economia nacional: em primeiro lugar, tem um papel ativo na criação de riqueza, manifestando-se principalmente no PIB<sup>5</sup>; em segundo, na balança comercial e de pagamentos (exportações e substituição de importações); em terceiro, no desenvolvimento regional e local, empresas e emprego e, por fim, na evolução, modernização e progresso social do país.

Tudo isto nos permite afirmar, de acordo com a Estratégia Turismo 2027, desenvolvida por vários agentes da área do turismo entre 24 de maio de 2016 e 6 de janeiro de 2017, aprovada pela Resolução de Conselho de Ministros n.º 134/2017 de 27 de setembro, cuja visão é “afirmar o turismo como *hub* para o desenvolvimento económico, social e ambiental em todo o território” (Turismo de Portugal, 2017, p. 52), que a mesma começa a cumprir com os seus objetivos operacionais (ver Anexo D) que pretendem “posicionar Portugal como um dos destinos turísticos mais competitivos e sustentáveis do mundo” (2017, p. 54), apesar de continuar a existir uma grande problemática no turismo em Portugal, ligada à existência de “significativas assimetrias regionais” (Barros, 2018) pelo que, segundo a mesma autora, é fundamental o combate a estas desigualdades, através da “promoção turística das regiões menos procuradas”.

---

<sup>4</sup> Os resultados sobre o alojamento local da Região Autónoma dos Açores não estão disponíveis para esta estatística devido a diferenças de metodologia utilizada.

<sup>5</sup> O PIB de um país é o “montante dos bens e serviços por ele produzidos num dado ano (...) sendo que esse valor refere-se à produção efetuada no país”. In (Infopédia, 2019). Acedido a 18 de março de 2019 em [https://www.infopedia.pt/apoio/artigos/\\$produto-interno-bruto-\(pib\)](https://www.infopedia.pt/apoio/artigos/$produto-interno-bruto-(pib))

### 1.3. Segurança no turismo

Em todo o mundo, as ameaças e os perigos são cada vez mais frequentes e, consequentemente, os turistas estão a tornar-se mais conscientes da necessidade de um destino seguro. Os padrões da EU implicam algumas exigências que devem ser cumpridas por qualquer atividade turística. Por outro lado, interessa aos próprios destinos turísticos atingir um grau de segurança plausível, uma vez que, segundo Tarlow, “não há nada mais eficaz para destruir a reputação de um centro turístico do que a falta de segurança ou proteção” (2011, p. 44), pelo que o mesmo autor invoca “múltiplos exemplos de autodestruição no setor devido à falta de segurança, desde o Pacífico Sul até África, do Caribe até à América do Sul” (p. 44).

São vários os autores que, cada vez mais, alertam para a necessidade que existe em estudar a perceção do risco, e do seu impacto para a segurança dos destinos turísticos, uma vez que se pretende que estes sejam os mais seguros possíveis. De acordo com (Simões & Gonçalves), o facto de os destinos apresentarem um grau de segurança elevado tornou-se um dos fatores “mais pertinente para a escolha do destino” (2016, p. 569).

Como refere Simões, todos os factos qualificados legalmente como crimes, cometidos por pessoa individual ou coletiva, bem como qualquer tipo de comportamentos antissociais “podem, numa situação de acumulação, criar ou contribuir para um clima de tensão e de insegurança” (2012, p. 127). O mesmo autor faz ainda uma breve referência a Albuquerque (1999), concluindo que na relação existente entre o turismo e o crime podemos aceitar dois pontos de vista distintos, sendo que o primeiro tem a ver com a presença de uma “relação direta entre o aumento do número de crimes e o aumento do número de turistas no destino”, enquanto o segundo se relaciona mais com a existência de alguns fatores que contribuem para a vitimização dos turistas tais como “as características étnicas, a escolha do tipo de alojamento, a idade, viajar só ou acompanhado, o género, a nacionalidade, entre outros” (Simões, 2012, p. 128).

Os turistas estrangeiros são educados desde cedo no espírito da segurança turística e, ao escolherem um destino particular, este aspeto é de extrema importância. A imagem do país ou de qualquer destino turístico depende da qualidade dos produtos turísticos, que incluem não só o património natural ou o ambiente económico, mas também o clima social e político, a ordem estatal e a segurança dos cidadãos (Popescu, 2011, p. 326).

Isto vem no seguimento da premissa de que, por um lado, as viagens podem ser utilizadas para “praticar atos contra a segurança dos Estados, de pessoas e bens (terrorismo)



(...) mas, por outro, os viajantes podem ficar sujeitos a atos contra a sua liberdade ou mesmo contra a sua vida por motivos ligados à existência de problemas políticos (raptos, sequestros, atentados)” (Cunha & Abrantes, 2013, p. 370).

Os autores Mansfeld e Pizam, quando abordam os principais padrões de incidentes de segurança que afetam o turismo, identificam quatro tipos de problemas que desencadeiam um determinado impacto negativo tanto para a sociedade anfitriã, como para a indústria do turismo e ainda, para os próprios turistas. Essas possíveis causas que podem afetar negativamente o sistema de turismo são: os incidentes relacionados com o crime, terrorismo, guerra e distúrbios civis/políticos (Mansfeld & Pizam, 2006, p. 3 e 4). Seguindo esta linha de pensamento, e focando apenas os problemas de segurança ligados à criminalidade, os autores destacam como principais: o furto, o roubo, a violação, o assassinato, a pirataria e o sequestro, sendo que explicam ainda que estes crimes podem ocorrer em diversas situações, tais como: cometidos por residentes locais contra turistas, cometidos por turistas contra moradores locais, cometidos por turistas contra outros turistas ou, ainda, crime organizado contra empreendimentos turísticos (2006, p. 4).

Deve-se ter em consideração que os destinos turísticos são agora vistos como sistemas, compostos por alojamentos, atrações e transportes (Chiang, 2000). Isto significa que a segurança no turismo deve ser assegurada a múltiplos níveis, simultaneamente, isto é: por um lado, a nível nacional, pela polícia que deve fazer cumprir a lei e por outros órgãos públicos que devem assegurar a segurança pública e, por outro lado, a nível local, pois os gerentes de hotéis e de outras instalações devem estar bem conscientes da importância de ter o equipamento adequado para garantir a segurança aos seus clientes, os procedimentos adequados para reagir ou prevenir alguns acidentes ou crises, e não menos importante, pessoal bem treinado, tendo as capacidades e o conhecimento para reagir a uma situação de crise.

Sobre isto, podemos concordar com Michalkó quando refere que as questões de segurança no turismo “referem-se primeiramente à segurança pessoal dos turistas e da sua propriedade, mas inclui uma capacidade de se tornar orientado para um ambiente desconhecido, compreender o sistema local de sinais, indicações e convenções sociais, e finalmente, a segurança das compras e dos serviços ao consumidor” (2003, p. 162).

No seguimento dos problemas apresentados, e dada a complexidade dos próprios sistemas turísticos, surge a necessidade de se estudar os fenómenos relacionados com a relação existente entre o crime e o turismo, pelo que nos últimos anos têm surgido várias teorias que procuram esclarecer esta realidade. De todos os estudos realizados, destacam-se

três teorias, nomeadamente, a teoria da desorganização social, a teoria *hot spot* e a teoria da atividade de rotina.

A primeira teoria, da desorganização social, enfatizada por (Bernasco & Luykx, 2003), trouxe a noção de que existem três fatores inerentes aos próprios destinos turísticos que contribuem para o aumento do nível de criminalidade: a atratividade do destino, a oportunidade e a acessibilidade. Uma das causas mais apontadas para justificar o crescimento da criminalidade contra turistas tem a ver com o aparecimento de um novo modelo de desenvolvimento do turismo de massas, a partir da década de 80, que originou alterações sociais, culturais e económicas a muitos destinos turísticos. Os mesmos autores sustentam a existência de três hipóteses plausíveis:

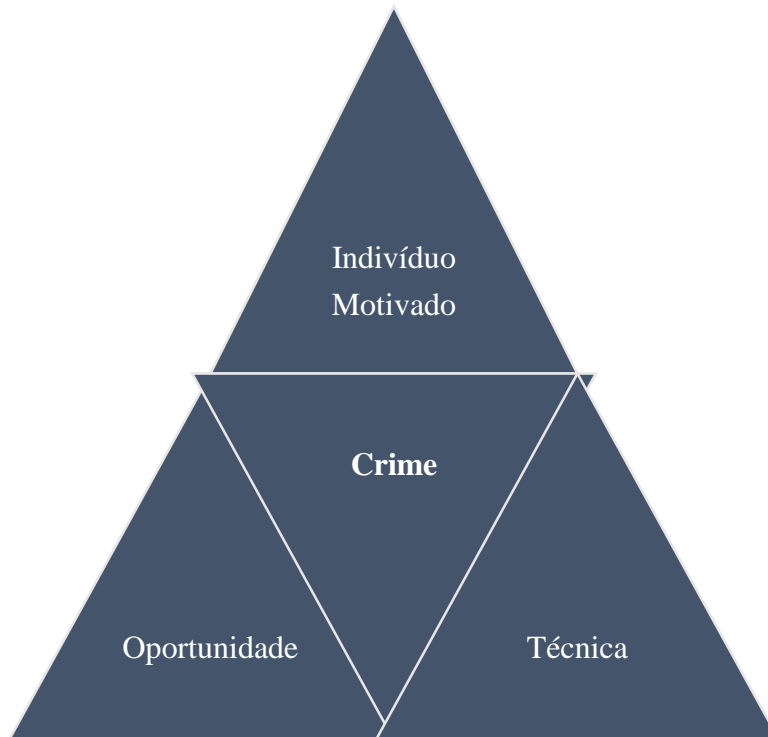
1. Os turistas de massas são mais alvos de crime comparativamente aos residentes;
2. Os turistas são mais vítimas de crime de propriedade e os residentes de crimes violentos;
3. Número de vítimas de crimes é diretamente influenciado pelos níveis de densidade turística ou crescimento urbano do destino em épocas concretas do ano.

Por fim, concluem com a afirmação de que a maior parte das atividades criminosas em destinos turísticos estão ligadas, em grande parte, à heterogeneidade étnica e ao crescimento urbano em épocas específicas, referindo-se assim à sazonalidade.

No que concerne à comparação entre a criminalidade turística e a sazonalidade, vêm (Holcomb & Pizam, 2006) dizer que crimes como roubos, furtos, raptos e homicídios aumentam significativamente em períodos designados por “época alta”, relativamente a outros períodos do ano.

Outra das teorias mais utilizadas no estudo da relação entre o crescimento turístico e a criminalidade é a teoria *Hot Spot* que, de acordo com (Crotts, 1996), explica que existem locais (áreas geográficas) para onde convergem as atividades turísticas, tais como restaurantes, bares, discotecas, transportes, entre outros, e que são particularmente propensos a incidentes de criminalidade contra turistas.

Por último, temos a teoria da atividade de rotina, fundamentada na opinião de que a quebra da própria rotina de um indivíduo influencia diretamente o seu nível de exposição ao crime, sobretudo através da diminuição da sua atenção e vigilância e do aumento do sentimento de segurança (Cohen & Felson, 1979). Um dos pontos fundamentais desta teoria menciona que existem três elementos (ver figura n.º 1) que estão implícitos à mesma, associados ao tempo e ao espaço onde ocorrem os crimes contra turistas, que têm de estar cumulativamente reunidos para que a probabilidade de ocorrer algum crime seja maior.



**Figura n.º 1 - Triângulo do Crime**

**Fonte:** Adaptado de (Clarke & Felson, 1998).

Ou seja, de acordo com a teoria de (Cohen & Felson, 1979), um crime ocorre quando um possível criminoso e uma potencial vítima se convergem no mesmo tempo e lugar, sem a presença de um guardião capacitado<sup>6</sup>. Este triângulo pressupõe ainda que, para haver a ocorrência de um ato criminoso, são necessários três elementos complementares: um indivíduo motivado, a técnica e a oportunidade, que devem estar presentes no mesmo local e espaço temporal.

No que à segurança no turismo diz respeito, “(...) são adotadas várias medidas que visam lutar contra a criminalidade, o tráfico de estupefacientes, a emigração clandestina e, ao mesmo tempo, defender a segurança nacional” (Cunha & Abrantes, 2013, p. 371), pelo que os mesmos autores descrevem e esclarecem as várias formas de controlo adotadas.

---

<sup>6</sup> Por guardião (defensor) capacitado entende-se as medidas de prevenção praticadas ou existentes num determinado lugar (Felson & Clarke, 1998).

#### 1.4. Policiamento Comunitário

Na gênese do policiamento comunitário, ou policiamento de proximidade, está a falta de eficácia apresentada pelo modelo de policiamento tradicional, que fez emergir um novo tipo de policiamento que fosse mais próximo da população e mais desperto para as dinâmicas sociais, com o objetivo de ser globalmente aceite, ao procurar o apoio dos cidadãos por forma a chegar às causas e aos problemas (Almeida & Clemente, 2013). De acordo com Brodeur (1997), e citando (Moleirinho, 2009), o aparecimento deste tipo de policiamento deu-se nos anos setenta, na sequência dos motins urbanos ocorridos nos Estados Unidos da América (EUA), onde a polícia teve que utilizar métodos de intervenção suaves, com o fim último de se aproximar da sociedade. Outros autores defendem que o policiamento de proximidade teve origem belga e francesa, sendo o mesmo definido como “uma forma de gestão da segurança, implementada próximo da população, de maneira a responder, através de uma ação policial, prioritariamente preventiva, às suas necessidades cuidadosamente identificadas e tomadas em consideração” (Oliveira, 2006, p. 115).

Com a criação deste novo modelo, para além das mudanças ao nível estratégico, operacional e tático dentro das forças de segurança, foi pensado ao mesmo tempo uma mudança de mentalidades no que diz respeito à população, uma vez que, segundo (Poiares, 2015), o policiamento comunitário “implica não só apoiarem-se os cidadãos, mas também mudar a imagem habitual das forças policiais”. De acordo com o mesmo autor, pensou-se numa “(...) ênfase renovada na prevenção do crime mais do que na repressão e na imposição da lei de uma forma mais musculada, por forma a reintegrar o policiamento na comunidade” (2015, p. 70).

Atualmente, existe uma discussão em aberto entre académicos e os próprios atores no terreno relativamente à definição do conceito, como é o exemplo de (Oliveira, 2006) quando diz que é difícil encontrar uma definição que abranja de forma satisfatória a totalidade do conceito, não existindo unanimidade quanto ao que o modelo envolve, podendo assumir várias formas e denominações, designadamente: *policing by consent*, *neighbourhood policing*, *proximity policing*, *problem-oriented policing*. Entre todas estas diferentes formas de policiamento, existem princípios que são comuns a todas, que têm a ver com a existência de parcerias locais entre a polícia e os cidadãos e uma abordagem orientada para os problemas das comunidades. Estas medidas e alterações no policiamento exigem, simultaneamente, um enorme processo de descentralização organizacional, onde é exigido que os próprios agentes seja afetos a uma área geográfica, de forma a estabelecerem uma

relação de confiança com os residentes, ao mesmo tempo que isso possibilita um conhecimento diário das condições locais.

Seguindo a linha de pensamento de Oliveira (2006), na base do policiamento comunitário está a ambição de atualizar a relação entre a polícia e as comunidades, estabelecendo como prioridades organizacionais as necessidades expressas pela população, sendo que persiste uma ideia de que o policiamento comunitário na sua forma mais ideal é impraticável mas que, uma versão mais modesta pode ser alcançada se forem focados os aspetos que se prendem com a concentração em pessoas e lugares “proeminentes”, o que vai resultar numa melhoria da estratégia de policiamento orientado para os problemas relacionados com as necessidades de uma determinada comunidade.

O policiamento orientado para a comunidade é, segundo alguns autores, melhor definido como uma filosofia de aplicação da lei que abrange um conjunto de estratégias, do que uma intervenção ou estratégia de policiamento em si (Gill, Weisburd, Telep, Vitter, & Bennett, 2014). Essa filosofia enfatiza, de acordo com (Ariel, Weinborn, & Sherman, 2016), a “coprodução” da segurança pública pela polícia e pelos cidadãos, o que significa que a polícia deve trabalhar em colaboração com a comunidade para definir, priorizar e abordar problemas da criminalidade recorrendo a uma ampla gama de recursos, incluindo abordagens mais leves, em vez de depender do uso dos poderes tradicionais de aplicação da lei, como é o exemplo da prisão.

Apesar das constantes transformações que a definição de policiamento comunitário foi tendo ao longo do tempo, a definição dos Serviços de Policiamento Orientado para a Comunidade dos Estados Unidos da América (COPS), departamento de justiça que é responsável pelo avanço das práticas de policiamento comunitário do país, remete este modelo de policiamento para uma “combinação de três elementos-chave: parcerias com a comunidade, resolução de problemas e transformação organizacional” (COPS, 2014). Seguindo a harmonia da atual estratégia americana para a resolução dos problemas das comunidades, vamos passar a uma breve análise de cada um dos três diferentes vetores que a compõe, tendo por base a fonte (Community Oriented Policing Services, 2014):

- a) **Parcerias com a comunidade:** a polícia aproveita a capacidade da própria comunidade para unir esforços de prevenção da criminalidade, onde o conceito de “comunidade” é amplamente entendido, e compreende grupos comunitários, empresas, governo local, prestadores de serviços, meios de comunicação, bem como os próprios cidadãos;

- b) Resolução de problemas:** exige que a polícia desenvolva uma abordagem sistemática para identificar e priorizar as questões relacionadas com crimes e desordem que são mais importantes para a comunidade, e desenvolver intervenções em parceria, ao invés da tradicional resposta reativa aos crimes;
- c) Transformação organizacional:** enfatiza a caracterização do policiamento comunitário como uma ampla filosofia de policiamento, refletindo um compromisso por parte de toda a organização policial. O policiamento voltado para a comunidade exige uma mudança das tradicionais concepções de liderança, estrutura e burocracia no seio das polícias, bem como um constante compartilhamento de informações, a fim de permitir que os efetivos tenham mais liberdade e flexibilidade na tomada de decisões feitas diariamente, que afetam a comunidade.

Tendo por base a experiência de um país como os Estados Unidos da América, uma vez que o modelo de policiamento comunitário se desenvolveu neste e na Grã-Bretanha para “ser aplicado junto das comunidades urbanas onde existia um enorme vazio entre as Polícias e as comunidades que eram policiadas” (Bayley, 1992, p. 519), algumas conclusões e experiências podem ser retiradas na perspectiva de aperfeiçoar e dissolver questões idênticas em distintos locais do mundo, lembrando-nos sempre que, segundo o mesmo autor, “o policiamento comunitário não deve ficar-se por um discurso retórico” (1992, p. 521).

Contudo, o policiamento comunitário não é uma ideologia que se tenha desenvolvido de forma isolada, e segundo (Skogan, 2005), a aderência aos Princípios originais do policiamento comunitário pode acabar por ser problemático, pois o envolvimento dos cidadãos acaba, ou pode acabar, por ser evasivo. Tem ainda de existir uma destriça no que toca à resposta policial imediata a “ocorrências criminais e a prática de abordagens de resolução de problemas” (Fernandes, 2014, p. 179), uma vez que uma incorreta interpretação de uma determinada ocorrência ou problema pode comprometer a segurança de terceiros, ou até mesmo, da própria força no local.

Em suma, podemos destacar a ideia de Poiares (2013) quando diz que o policiamento comunitário visa precisamente a colaboração entre a comunidade e a polícia, com o objetivo de identificar e resolver os problemas dessa mesma comunidade. Este pode assumir, como foi mencionado anteriormente, diferentes designações, nomeadamente, policiamento comunitário, de equipa, de vizinhança, de bairro, de relação com a comunidade, ou ainda na versão mais comum nos países da Europa continental, policiamento de proximidade e, em qualquer um dos casos, procura-se corresponder às exigências do novo contexto social.

#### 1.4.1. Policiamento Comunitário em Portugal

O policiamento comunitário tem como principal objetivo reduzir a criminalidade efetiva, provocando simultaneamente um aumento do sentimento de segurança na população. Esta medida tem como princípio basilar “chamar o cidadão a ter um papel ativo na segurança” (Copeto, 2011, p. 48). Segundo o mesmo autor, e porque a dificuldade em combater a criminalidade é elevada, as forças de segurança procuram ainda desenvolver parcerias com instituições locais, de modo a conseguirem dar uma resposta adequada às necessidades da sociedade.

Foi sensivelmente a partir dos anos noventa que Portugal despertou para a problemática da segurança, devido à intensificação do discurso em torno da insegurança urbana e do crime, pelo que (Ferreira, 2014) menciona que questões como a imigração, a discriminação social, as zonas desfavorecidas da periferia de Lisboa e Porto, a associação entre estes problemas e o aumento do crime e da insegurança, passaram a dominar o discurso público.

De acordo com (Moleirinho, 2009), destaca-se um discurso<sup>7</sup> do então Ministro da Administração Interna, Alberto Costa, em 1995, onde foram apresentadas cinco ideias fundamentais para a modernização policial: o profissionalismo, o civismo, a transparência, a proximidade e a orientação para os problemas. Seguindo esta linha de pensamento, vem (Clemente, 2010) afirmar que a partir de 1996 se tem vindo a implementar, em Portugal, um policiamento de maior proximidade e visibilidade, onde se busca uma maior aceitação da polícia nas comunidades locais, como uma aposta na solução para os novos desafios e necessidades decorrentes das transformações socioeconómicas, que obrigam a lógicas de atuação policial mais eficazes no combate ao crime e ao sentimento de insegurança.

Assim sendo, segundo Oliveira (2006), como forma de dar visibilidade às forças de segurança e uma maior capacidade de se inserirem na comunidade, através da integração de diferentes políticas de segurança que vinham já a desenvolver-se desde 1996 de forma desarticulada, dirigidas a setores de especial vulnerabilidade, foi implementado o Programa Integrado de Policiamento de Proximidade (PIPP) (ver Anexo C), após a realização da Conferência Internacional sobre Policiamento de Proximidade<sup>8</sup>.

---

<sup>7</sup> Discurso de abertura do ano escolar na Escola Superior de Polícia, em 18 de dezembro de 1995, pelo Ministro da Administração Interna, Alberto Costa do XIII Governo Constitucional (1995-1997).

<sup>8</sup> Conferência realizada em Lisboa, em dezembro de 1998 (Oliveira, 2006).

No âmbito da implementação do modelo de policiamento de proximidade, (Copeto, 2011) considera fundamental que os militares da GNR atuem como:

“(...) elementos dinamizadores de civismo, da coesão social e da segurança da comunidade; executar ações de prevenção criminal, de acordo com as expectativas de segurança das populações; aumentar o grau de integração, melhorando a comunicação e a ligação com todos os atores sociais, fomentar a prestação de um serviço público, baseado na qualidade, na satisfação dos destinatários, na transparência e numa cultura de compromisso, contrato e parceria com as comunidades e organizações públicas e privadas (...) desenvolvendo uma atitude positiva de prevenção e antecipação dos problemas” (2011, p. 50).

No quadro da reestruturação ocorrida em 2009, no ceio da GNR, foi estabelecida uma estrutura orgânica para o policiamento de proximidade - Repartição de Programas Especiais - integrada na Direção de Operações, que tinha os seguintes objetivos:

1. Estudar e apresentar propostas de organização dos programas especiais;
2. Elaborar, difundir e assegurar a coordenação do cumprimento das diretivas e orientações relativas à prevenção criminal, no âmbito do policiamento de proximidade e segurança comunitária e programas especiais, para grupos vulneráveis e de risco - apoio e proteção de menores, idosos e vítimas de violência doméstica;
3. Coordenar, supervisionar e elaborar os dados estatísticos relativos à atividade desenvolvida no âmbito dos Programas Especiais de Policiamento de Proximidade (PEPP);
4. Assegurar a ligação da GNR às instituições e organismos parceiros nos vários Programas Especiais.

Foram criadas Secções de Programas Especiais (SPE), na dependência orgânica dos Destacamentos Territoriais, com orientação técnica da Repartição de Programas Especiais, e foi designado um Oficial responsável pelos mesmos, por distrito.

Ainda no que à GNR diz respeito, atualmente, estão a ser implementados os seguintes programas especiais no âmbito do modelo de policiamento comunitário: Escola Segura; Comércio Seguro; Turismo Seguro; Idosos em Segurança; Abastecimento Seguro; Farmácia Segura; Táxi Seguro; Transporte Seguro de Tabaco; Igreja Segura; SOS Azulejo e Violência Doméstica, entre outros mais pontuais (GNR, 2019).



### 1.5. Programa Turismo Seguro

Tendo em conta a temática envolvente a este trabalho, surge a necessidade de salientar, em concreto, o programa “Turismo Seguro” que, como o próprio nome indica, está relacionado com a atuação das forças de segurança direcionada para os turistas.

A necessidade de adotar políticas de criminalidade baseadas no turismo foi reconhecida pela Organização das Nações Unidas (ONU), em 1991, na Conferência da OMT, em Buenos Aires.

Visando qualificar a resposta em apoio ao turismo, a Guarda lançou em 2006 uma iniciativa denominada de *Tourist Support Patrol* (TSP), através do 2º Esquadrão da atual Unidade de Segurança e Honras de Estado (USHE), criando equipas especializadas no patrulhamento de zonas turísticas, compostas por militares com competências linguísticas adequadas, alvos de formação específica e dotados de meios adaptados à missão.

Através dessas equipas, pretendeu-se reforçar as Unidades Territoriais e garantir a segurança de pessoas e bens, com especial incidência nos locais de maior concentração de pessoas e visibilidade (eventos e zonas turísticas). Foi com base nesta experiência, e na avaliação dos resultados obtidos, que se verificou a necessidade de dar um maior passo, em resposta à própria evolução da sociedade que foram transformando Portugal num destino turístico de referência.

No âmbito da sua estratégia, a Guarda tem o seu centro de gravidade focado na sociedade e incorpora as pessoas (cidadãos), constituindo-se como quatro dos Objetivos Estratégicos da Guarda para o horizonte 2015-2020, os seguintes:

1. Otimizar a capacidade do dispositivo operacional, reforçando os meios operacionais e a presença e visibilidade em zonas de maior risco, visando assegurar a adequação do serviço prestado às necessidades e expectativas dos cidadãos;
2. Adequar o dispositivo territorial e o efetivo operacional às necessidades de patrulhamento de proximidade e de visibilidade junto das população, mediante o incremento de afetação dos recursos humanos ao desempenho de valências operacionais;
3. Fomentar e potenciar uma maior interação Guarda-Cidadão, dinamizando os Programas Especiais de Prevenção e Policiamento (...);

4. Reforçar o patrulhamento comunitário e de proximidade, orientado para a proteção dos cidadãos em geral e, em particular, das pessoas especialmente vulneráveis (...).

O Comando Territorial de Setúbal foi pioneiro no que diz respeito à implementação de medidas preventivas e de patrulhamento voltado para o turismo, um pouco por exigência das próprias características do território, uma vez que a Zona de Ação (ZA) deste CTer se caracteriza, entre muitos outros fatores, pela existência de inúmeras e amplas zonas turísticas com elevados índices de afluência e circulação de pessoas, em especial nas zonas costeiras e praias, com maior incidência no verão, bem como nos diversos locais de interesse histórico e cultural.

Foi então que no ano de 2016 este CTer avançou com o programa Turismo em Segurança (TeS), onde foram desenvolvidas ações de policiamento direcionadas para as principais zonas turísticas, designadamente através da conjunção de patrulhamentos ciclo, moto, apeado, auto e cavalo. Este programa especial, estreou-se como uma iniciativa do CTer da GNR de Setúbal, pelo que estava limitado temporalmente, nomeadamente ao período de veraneio, e passava pelo empenhamento de meios nas zonas balneares, especialmente nos locais de maior visibilidade e acessibilidade para turistas e demais veraneantes.

O Programa Turismo Seguro, objeto do presente estudo, é criado na Guarda Nacional Republicana a 6 de junho de 2017 através da Circular n.º 06/2017, tendo como principal objetivo “promover o apoio, a segurança e o combate ao crime contra o turista, nacional ou estrangeiro, contribuindo assim para a melhoria da qualidade de vida da sociedade portuguesa e para todos aqueles que visitam Portugal”.

Inserido no âmbito do policiamento comunitário, este programa especial visa a promoção da segurança e o combate ao crime contra os turistas que são acolhidos por Portugal, procurando desta forma “envolver de forma proativa a comunidade, numa perspetiva ampla e abrangente, e os próprios viajantes, coresponsabilizando-os no processo de garantia da sua própria segurança”, segundo a Circular n.º 06/2017 (GNR, 2017).

## **CAPÍTULO 2 – METODOLOGIA**

Concluído o enquadramento teórico, respeitante à primeira parte do trabalho, e que teve o objetivo de retalhar a exposição relativamente à segurança, ao turismo, ao policiamento comunitário e, por último, ao programa “Turismo Seguro”, que se constitui como o foco desta investigação, inicia-se com o presente capítulo a segunda parte do mesmo, que engloba o Trabalho de Campo. Segundo (Quivy & Campenhoudt, 2013), todas as investigações têm princípios fixos e semelhantes, ainda que se possa optar por percursos díspares na condução ao conhecimento científico.

Por conseguinte, vamos apresentar a metodologia de base utilizada para a realização do trabalho, pelo que os subcapítulos que se seguem farão uma descrição do método e tipo de abordagem utilizados, com a respetiva fundamentação de todas as opções tomadas, bem como de todas as técnicas, procedimentos e modelos de investigação adotados.

### **2.1. Método e tipo de abordagem ao problema**

Um método científico, de acordo com Sarmiento, consiste num “conjunto de procedimentos e normas que permitem produzir conhecimento” (2013, p. 7). Para possibilitar essa produção de conhecimento, e por forma a alcançar os objetivos da presente investigação, já expostos anteriormente, será feita de seguida uma exposição relativamente ao processo escolhido que conduziu o estudo, tendo por base todos os procedimentos, os métodos e as técnicas de recolha e análise de dados.

Na presente investigação optou-se pela realização de um estudo de caso, delimitado à área de ação do CTer de Setúbal, tendo o trabalho de campo decorrido em 2019. Este procedimento metodológico consubstancia-se através da “exploração intensiva de uma simples unidade de estudo, de um caso (...) que exija do investigador uma atitude (...) interventiva” (Freixo, 2012, p. 120). Segundo o mesmo autor, o estudo de caso, situando as observações no seu contexto real, implica geralmente o trabalho de campo, tirando partido de múltiplas fontes com recurso à análise documental, entrevistas e questionários.

Para conduzirmos esta investigação, decidimos adotar o modelo de processo científico concebido por (Sarmiento, 2013), que divide o procedimento em três fases distintas: exploratória, analítica e conclusiva (ver Apêndice A).

No que concerne à primeira etapa, a fase exploratória, procurámos ir ao encontro de um método basilar que fosse o mais indicado para a presente investigação e chegar a uma pergunta de partida.

Assim, podemos logo definir métodos como os “percursos diferentes concebidos para estarem mais adaptados aos fenómenos ou domínios estudados” (Quivy & Campenhoudt, 2013, p. 25). O método utilizado ao longo da investigação foi o **hipotético-dedutivo** uma vez que possui, tal como a própria denominação indicia, uma natureza dedutiva, ou seja, “baseia-se num racional e lógico que parte do geral para o particular” (Sarmiento, 2013, p. 8). Assim, partiu-se do modelo de análise vertido na revisão da literatura (Capítulo 1) e nas hipóteses formuladas, de abrangência geral, por forma a dar resposta à problemática identificada, que se constitui como o objetivo particular deste estudo.

Ao utilizarmos este método, formulámos uma pergunta de partida e, a partir desta, deduziu-se um conjunto de questões de investigação, bem como de hipóteses seguindo a ideia de (Quivy & Campenhoudt, 2013), quando referem que uma boa forma de conseguirmos contornar as dificuldades associadas à investigação pode passar por enunciar o projeto de investigação sob forma de uma pergunta de partida e, a partir dessa, elaborar as perguntas derivadas. Em seguida, os autores sugerem a formulação de hipóteses que serão testadas e admitem a possível aceitação provisória da conjectura formulada.

Quanto ao tipo de abordagem esta investigação adota, de uma forma absoluta, uma natureza qualitativa, na medida em que o estudo irá incidir maioritariamente na análise das entrevistas realizadas aos Oficiais, Sargentos e Guardas do CTer de Setúbal da GNR que desempenham funções no âmbito do programa em estudo, bem como a outras entidades que se relacionam de certa forma com esta temática. De acordo com (Fortin, 2009), uma abordagem qualitativa possibilita uma compreensão mais ampla e global do fenómeno em estudo, sendo que recorreremos a este método para nos possibilitar a observação, descrição, interpretação e apreciação do meio e do fenómeno tal como se apresentam, não procurando controlá-los, mas apenas descrevê-los ou interpretá-los sem a preocupação de os avaliar.

Concretizar uma análise do programa Turismo Seguro a um nível nacional seria algo bastante ambicioso e abrangente, pelo que se decidiu limitar o estudo a uma zona mais específica, atendendo não só à sua realidade social, mas também à importância do assunto para a zona selecionada, tendo sido eleito o CTer de Setúbal, também pela própria iniciativa desta Unidade dentro desta temática, que já tem acumulada bastante experiência no âmbito do programa Turismo Seguro, através do programa TeS.

## 2.2. Modelo de Análise

Tendo em conta que a pergunta de partida (PP) deve nortear todo o estudo, sendo esta o fio condutor de todo o trabalho de investigação (Quivy & Campenhoudt, 2013), foi construída a seguinte PP, à qual o presente RCFTIA pretende responder: **Estará a ser adequada, a atividade da GNR, na resposta às necessidades de segurança dos turistas na área de responsabilidade do Comando Territorial de Setúbal?**

Por forma a conseguirmos responder à PP, e com o objetivo de fazermos uma delimitação mais concreta do que se pretende estudar e dar suporte à mesma (Sarmento, 2013), formularam-se as perguntas derivadas (PD) que constam no seguinte quadro.

**Quadro n.º 2 - Perguntas Derivadas**

<b>PD1</b>	Quais os principais problemas que afetam a segurança dos turistas na área de responsabilidade do Comando Territorial de Setúbal?
<b>PD2</b>	De que forma é que o programa Turismo Seguro tem contribuído para a diminuição da criminalidade contra turistas?
<b>PD3</b>	Quais têm sido as maiores dificuldades sentidas pelos militares no desempenho desta missão?
<b>PD4</b>	Qual o impacto que a atuação da GNR tem tido na vida dos turistas?
<b>PD5</b>	Que medidas poderão ser tomadas a nível da instituição GNR de modo a colmatar as dificuldades e a otimizar a resposta às necessidades de segurança do turismo?

**Fonte: Elaboração do Autor**

Tendo sido utilizado o método hipotético-dedutivo, urge a necessidade de passar à formulação de hipóteses para a concretização do percurso metodológico eleito. Apresentando-se como “proposições conjecturais ou suposições que constituem respostas possíveis às questões de investigação” (Sarmento, 2013, p. 13), as hipóteses (H) foram formuladas após alguma aquisição de conhecimento e domínio sobre o assunto em causa, e como forma de responder, numa fase inicial, a cada uma das perguntas formuladas anteriormente. Desta forma, apresenta-se em baixo as hipóteses formuladas.

**Quadro n.º 3 - Hipóteses de Investigação**

<b>H1</b>	Os crimes de furto por carteiristas, furto em interior de veículo, furto em residência com arrombamento, escalamento ou chaves falsas, extorsão e roubo na via pública por esticção são os principais problemas de segurança dos turistas no distrito de Setúbal.
<b>H2</b>	A forte presença da GNR nos locais de maior concentração turística no âmbito do programa Turismo Seguro colabora diretamente na redução de criminalidade contra turistas e aumenta nestes o sentimento de segurança e de proximidade para com a GNR.
<b>H3</b>	A falta de efetivo e o não-domínio de línguas estrangeiras são as maiores dificuldades sentidas pelos militares.
<b>H4</b>	A presença e atuação da GNR tem causado nos turistas não só um aumento do sentimento de segurança, mas também um aumento de segurança efetiva, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida dos mesmos e, indiretamente, benefícios socioeconómicos para Portugal.
<b>H5</b>	Uma maior aposta na formação dos militares das SPC, especialmente no que diz respeito ao domínio de línguas estrangeiras e tentar concentrar o emprego de meios humanos e materiais nas zonas de maior fluxo turístico, principalmente em épocas de veraneio, são as principais medidas que poderão ser adotadas pela GNR no âmbito do programa Turismo Seguro.

**Fonte: Elaboração do Autor**

### **2.3. Técnicas, Procedimentos e Meios Utilizados**

Segundo (Quivy & Campenhoudt, 2013), e porque o procedimento se constitui como uma “forma de progredir em direção a um objetivo” (p. 25), existem princípios fundamentais a pôr em prática num trabalho de investigação, que são: a rutura, a construção e a verificação. A sequência organizada destes três princípios é fundamental para acreditar e autenticar todo o seguimento da investigação.

Subsiste então uma necessidade de obter informação mas, para tal, primariamente teremos de recolher dados. A recolha de dados é um processo estruturado posto em prática junto de várias fontes, com o objetivo de obter informações acerca da realidade, sendo que

“a natureza do problema de investigação determina o tipo de métodos de colheita de dados a utilizar” (Fortin, 2009, p. 239).

Posto isto, temos de ter em conta que os dados recolhidos poderão ser primários ou secundários, sendo que é da responsabilidade do investigador a recolha de dados primários assim que este perceba que os dados secundários não permitem a prossecução dos objetivos da investigação (Sarmiento, 2013).

Na presente investigação, e tendo em conta a natureza qualitativa da problemática, a rotura e a construção materializaram-se na análise documental, sobretudo na pesquisa documental (ou de fontes primárias) e na pesquisa bibliográfica (ou de fontes secundárias), de acordo com (Marconi & Lakatos, 2003), feita no Capítulo 1 que trata da revisão da literatura. Em seguida, na parte do trabalho de campo, que corresponde à verificação, considerámos relevante reunir dados de diferentes fontes, dentro e fora da instituição, através de entrevistas que, segundo Sarmiento, é um instrumento que “permite obter um conjunto de informações através de discursos individuais (...), rege-se por critérios de ética e de respeito pelo entrevistado e pela sua cultura” (2013, p. 30).

### **2.3.1. Análise Documental**

Podemos desde logo considerar a análise documental como uma etapa da pesquisa que é concretizada com o “intuito de recolher informações prévias sobre o campo de interesse” (Marconi & Lakatos, 2003, p. 174). De acordo com esta conjuntura, foi feito um esforço no sentido da recolha de informação, sustentada em vários textos e abordagens diversas sobre o tema em estudo.

Essa recolha iniciou-se, numa primeira fase, com um levantamento bibliográfico de obras com interesse para o assunto da investigação, cuja consulta das mesmas (fontes primárias), em complemento da consulta e análise de documentos internos<sup>9</sup> à GNR (pesquisa documental ou fontes primárias), possibilitaram a elaboração do enquadramento teórico/revisão da literatura. Posteriormente, foi ainda feita uma análise dos dados estatísticos do CTer de Setúbal, tendo em vista a recolha de informação correspondente ao efetivo humano e material existente, número de ocorrências, criminalidade, patrulhamento e ações de formação no âmbito do programa comunitário “Turismo Seguro”.

---

<sup>9</sup> As principais fontes documentais internas à instituição GNR utilizadas basearam-se em legislação, normas internas e documentos oficiais em vigor, como por exemplo a estrutura dos quadros orgânicos ou algumas análises de estatística de criminalidade.

### 2.3.2. Entrevistas

A entrevista corresponde a um método que “permite a recolha de um conjunto de informações através de discursos individuais ou de grupos” (Sarmiento, 2013, p. 30). De acordo com a mesma autora, este instrumento científico de recolha de dados consiste num guião, isto é, um conjunto de perguntas que são respondidas oralmente (Sarmiento, 2013), que permitem a obtenção de “elementos de reflexão muito ricos e matizados” (Quivy & Campenhoudt, 2013, p. 192) e, por isso, “alguns autores consideram a entrevista como o instrumento por excelência da investigação” (Marconi & Lakatos, 2003, p. 196).

Segundo (Sarmiento, 2013), a condução de uma entrevista pode ser feita de três formas distintas: estruturada<sup>10</sup>, semiestruturada<sup>11</sup> e não estruturada<sup>12</sup>. Posto isto, foram então efetuadas entrevistas exploratórias, uma vez que se considera que a entrevista “explora o conteúdo da investigação, ouvindo especialistas sobre o assunto ou tema” (Sarmiento, 2013, p. 33). Estas foram individuais e do tipo semiestruturadas, possibilitando assim ao entrevistado falar sobre outros assuntos relacionados com o tema, e permitindo ainda ao entrevistador guiar o entrevistado, impedindo que este fuja ao tema (Quivy & Campenhoudt, 2013), assim como pedir alguns esclarecimentos quando tal fosse necessário (Sarmiento, 2013).

Numa primeira fase, foi entregue a carta de apresentação, constante no Apêndice C, e o preâmbulo da entrevista aos entrevistados para que estes ficassem cientes dos objetivos do estudo, bem como de todo o enquadramento da investigação.

Para tornar possível a sua aplicação, foi necessário elaborar os guiões de entrevista (ver apêndice B), que foram posteriormente aprovados e validados pelo Prof. Dr. José Fontes, pelo Tenente-Coronel (TCor) Rogério Copeto, pelo Major (Maj) Luís Fera e pelo Capitão (Cap) Ricardo Samouqueiro, cujos contributos foram imprescindíveis para apurar se as questões eram “compreensíveis, concisas e lógicas” (Sarmiento, 2013, p. 35), assim como para a correção de alguns pormenores técnicos, para a reformulação frásica de algumas perguntas e no agrupamento de conteúdos numa única questão.

As entrevistas foram realizadas, preferencialmente, de forma presencial, sendo que nos casos em que tal não foi possível foram efetuadas via telefone, tendo sido em ambos os

---

<sup>10</sup> Quando “o entrevistado responde a um conjunto de perguntas que fazem parte de um guião” (Sarmiento, 2013, p. 17).

<sup>11</sup> Nos casos em que “o entrevistado responde às perguntas do guião, mas também pode falar sobre outros assuntos relacionados” (Sarmiento, 2013, p. 17).

<sup>12</sup> “O entrevistado fala livremente sobre o tema e assuntos relacionados, não havendo guião” (Sarmiento, 2013, p. 17).



casos, após consentimento de todos os entrevistados, gravadas recorrendo a um gravador de voz/aplicação de gravação de chamadas telefónicas. Todas as entrevistas foram transcritas integralmente e foram, posteriormente, enviadas a cada um dos entrevistados para serem validadas.

A finalidade da concretização destas entrevistas prende-se com a necessidade de obtenção de dados qualitativos na temática da realidade criminal e social da população turista da ZA do CTer da GNR de Setúbal (nível estratégico), da atuação das próprias subunidades do Comando, isto é, os Destacamentos Territoriais (DTER), face a essas realidades (nível operacional), das dificuldades sentidas pelos militares que atuam neste âmbito e dos aspetos a melhorar na sua atuação com os turistas (nível tático).

No tratamento da informação recolhida das entrevistas, que será realizada no Capítulo 3, vai-se percorrer o modelo proposto por (Sarmiento, 2013).

### **2.4.Amostragem: Composição e Justificação**

De acordo com (Fortin, 2009), e após ter sido concretizada a revisão da literatura, constante no Capítulo 1 deste estudo, deve ser determinada a população “(...) estabelecendo critérios de seleção para o estudo, precisar a amostra e determinar o seu tamanho” (p. 41).

Dada a impossibilidade de inquirir a totalidade da população, no âmbito deste estudo em concreto, foi necessário constituir uma amostra que é “uma porção ou parcela, convenientemente selecionada do universo (população); é um subconjunto do universo” (Marconi & Lakatos, 2003, p. 223), tendo sido esta uma amostragem não-probabilística, definida como o “processo pelo qual todos os elementos da população não têm a mesma probabilidade de serem selecionados para integrarem a amostra” (Freixo, 2012, p. 183).

Essa seleção de entrevistados foi feita tendo por base os diferentes objetivos pretendidos com cada uma das entrevistas, sendo que no total foram elaborados quatro guiões de entrevista, constantes no Apêndice B, com o objetivo de distribuir as diversas questões por grau de competência dentro do programa em estudo, analisando assim o nível estratégico, operacional e tático do mesmo, bem como a inclusão de entidades externas à GNR.

Desta forma, (Freixo, 2012) indica quatro técnicas que completam este tipo de amostragem não probabilística: amostragem acidental, por quotas, por redes e por seleção racional. Destas técnicas apontadas, deu-se primazia à técnica de amostragem por seleção racional, uma vez que a mesma possibilita que o entrevistador selecione a sua amostra com

base em determinadas características e com o propósito de alcançar os objetivos de estudo (Freixo, 2012).

A seleção dos entrevistados teve em conta dois critérios em específico: a função que desempenham dentro do programa comunitário em estudo e a sua experiência profissional. No caso do guião n.º 1, este foi apenas aplicado a um entrevistado pois nenhum outro indivíduo estava habilitado para responder às questões do mesmo, uma vez que o entrevistado foi o principal impulsionador do programa embrionário Turismo em Segurança no CTer de Setúbal e tem um domínio da estratégia utilizada como nenhum outro.

Uma vez que este trabalho trata de um estudo de caso no distrito de Setúbal, foram focadas quatro populações diferentes para a execução das entrevistas, tendo sido aplicada aos seguintes grupos: ao Adjunto das Operações do CTer, pelas razões acima explanadas, uma vez que tem uma grande importância na implementação e manutenção do programa Turismo Seguro; aos Comandantes de Destacamentos Territoriais do CTer, por serem o órgão máximo de comando ao nível da ZA dos seus Destacamentos; aos Militares das várias Secções de Prevenção Criminal e Policiamento Comunitário (SPC) afetos ao programa Turismo Seguro, e às entidades externas à GNR que com esta colaboram em termos da segurança e bem-estar dos turistas.

### **2.5. Local da Pesquisa e Recolha de Dados**

A pesquisa e a recolha de dados utilizados na análise documental deste estudo desenvolveu-se em diversos locais e momentos, tendo recaído essencialmente sobre obras bibliográficas na Biblioteca da Escola da Guarda, na Biblioteca Municipal Bento de Jesus Caraça, do município da Moita, e ainda na Biblioteca da Academia Militar. Esta pesquisa foi, posteriormente, complementada com documentos institucionais, designadamente NEP's e Circulares, conforme indicado anteriormente, e ainda por relatórios disponibilizados pelo TCor Copeto e pelo Maj Fera, assim como pela consulta de publicações referentes ao tema em estudo disponíveis em plataformas eletrónicas.

A realização das entrevistas ocorreu entre 19 de março e 9 de abril, sendo que o Apêndice E representa toda a informação relativamente às mesmas.

## **CAPÍTULO 3 – APRESENTAÇÃO, ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS**

Neste capítulo serão apresentados e analisados todos os dados recolhidos através das entrevistas realizadas. Posteriormente, os dados serão interpretados e comparados com o produto resultante do Enquadramento Teórico (Capítulo 1).

### **3.1. Análise das Entrevistas**

Após a realização de todas as entrevistas, estas foram transcritas na sua totalidade e foi feita uma leitura profunda das mesmas, por forma a permitir que os dados das entrevistas fossem “analisados e apresentados de forma a facultar uma ligação lógica com o objeto do estudo e o problema proposto” (Freixo, 2012, p. 244 e 245). Neste caso concreto, seguiu-se o modelo proposto por (Sarmento, 2013).

Assim sendo, apresentam-se neste subcapítulo as respostas dadas pelos entrevistados às questões constantes nos Guiões de Entrevista, sendo que os dados sobre as mesmas podem ser consultados no Apêndice E.

#### **3.1.1. Apresentação de Resultados**

Começou-se por identificar os segmentos nos conteúdos das questões, constituindo-se assim unidades de registo<sup>13</sup> (UR). Em seguida, às UR foram associadas unidade de contexto<sup>14</sup> (UC), de acordo com a codificação alfanumérica e cromática das entrevistas (Apêndice F). Em seguida, foram elaboradas as matrizes das unidades de conteúdo e de registo (Quadro n.º 13), contante no Apêndice G, correspondentes às questões colocadas, categorias, subcategorias, UR, entrevistados, unidades de enumeração<sup>15</sup> (UE) e os resultados.

Esta análise qualitativa resultou da observação de uma determinada característica presente no conteúdo da entrevista, definindo-se as categorias e subcategorias associadas às UR, pelo que esta análise de conteúdo se mostra exploratória, logo é “passível de

---

<sup>13</sup> UR são “fragmentos mínimos de conteúdo, que exprimem uma característica ou atributo e fazem parte de uma dada subcategoria” (Sarmento, 2013, p. 54).

<sup>14</sup> UC são “segmentos do texto que contêm as unidades de registo” (Sarmento, 2013, p. 54).

<sup>15</sup> UE são “aritméticas e contam o número de vezes que se repete a unidade de registo (as frases) numa entrevista e/ou várias” (Sarmento, 2013, p. 54).

remodelações, à medida que novos dados vão sendo considerados” (Sarmiento, 2013, p. 49). Foi feito o cálculo da frequência com que a UR é registrada, relacionando-a com o total (T) de entidades que responderam à questão, e pela identificação de categorias e subcategorias associadas às UR.

#### **3.1.2. Análise e Discussão dos Resultados das Entrevistas**

O presente subcapítulo tem por objetivo analisar e discutir os resultados obtidos através das entrevistas realizadas, que estão reunidos e compilados nos quadros n.º 4 ao n.º 8, para que, posteriormente, se possam extrair conclusões precisas da investigação.

### Capítulo 3 – Apresentação, Análise e Discussão dos Resultados

Quadro n.º 4 - Análise qualitativa e quantitativa das entrevistas

Categorias	Subcategorias	UR	Entrevistados														UE	T	Resultado (%)
			E 1	E 2	E 3	E 4	E 5	E 6	E 7	E 8	E 9	E 10	E 11	E 12	E 13	E 14			
			Questão n.º 1 – Principais contributos do policiamento comunitário																
Principais contributos	Promoção da imagem da instituição	1.A.1.	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1/1 (100%)
	Proximidade aos cidadãos	1.A.2.	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1		1/1 (100%)
	Sensibilização	1.A.3.	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1		1/1 (100%)
	Perceção dos principais problemas	1.A.4.	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1		1/1 (100%)
	Contacto direto com os turistas	1.A.5.	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		1
			Questão n.º 2 – Principais fatores de relevância do programa																
Principais fatores de relevância	Falta de denúncia	2.A.1.	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1/1 (100%)
	Vulnerabilidade ao crime	2.A.2.	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1		1/1 (100%)
	Influência na criminalidade	2.A.3.	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1		1/1 (100%)
			Questão n.º 3 – Linhas de orientação estratégica para a prevenção																
Linhas de orientação estratégica	Capacidades Diferenciadas	3.A.1.	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1/1 (100%)
	Ações de Formação	3.A.2.	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1		1/1 (100%)
	Diferenciação de meios	3.A.3.	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1		1/1 (100%)
	Posicionamento em zonas críticas	3.A.4.	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1		1/1 (100%)
	Colaboração com outras entidades	3.A.5.	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1		1/1 (100%)
	Utilização de Sistemas de Informação	3.A.6.	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1		1/1 (100%)

Fonte: Elaboração do autor

Sobre a questão n.º 1 **“Qual o papel da Guarda no âmbito do policiamento comunitário? Qual o contributo deste tipo de policiamento para a prevenção de crimes contra turistas?”**, importa lembrar que esta foi aplicada apenas a um dos entrevistados (E1) conforme foi explanado no subcapítulo 2.4., uma vez que esta entidade foi o principal impulsionador do programa, pelo que o seu contributo se revela bastante pertinente e indispensável para a investigação. Sobre o papel da Guarda no âmbito do policiamento comunitário, o entrevistado menciona que este tipo de programa concorre diretamente para a promoção da imagem da instituição (1.A.1.) e que o policiamento comunitário é “uma das áreas que mais promove (...) a sua aproximação à sociedade e à população no fundo”, contribuindo assim para uma maior proximidade ao cidadão (1.A.2.), que é conseguida sobretudo através da sensibilização (1.A.3.). Sobre os principais contributos deste tipo de policiamento para a prevenção de crimes contra turistas, o entrevistado refere que a perceção dos principais problemas (1.A.4.) e a existência de um contato direto com os turistas (1.A.5.) são aqueles que mais se verificam e que, por isso, merecem um maior destaque.

Quanto à questão n.º 2 **“Qual é a importância do Programa Turismo Seguro para a área de responsabilidade do CTer Setúbal?”**, foram identificados pelo E1 três fatores que condensam a relevância do programa para a ZA do CTer de Setúbal, nomeadamente, o elevado crescimento do setor turístico (2.A.1.), o impacto na economia (2.A.2.) e a influência na criminalidade (2.A.3.), uma vez que segundo o entrevistado, “(...) onde há maior concentração de turistas, acabam por ocorrer outro tipo de ilícitos”. Podemos relacionar esta última citação do E1 com as teorias revistas no Capítulo 1 desta investigação e, particularmente, com a teoria *Hot Spot* que defende que existe uma relação direta entre o crescimento turístico e a criminalidade.

Em relação à questão n.º 3 **“Qual tem sido a estratégia adotada para prevenir a criminalidade contra turistas?”**, percebe-se desde logo a existência de uma estratégia pensada e pormenorizada, onde se identificam seis linhas de orientação estratégica através das respostas do entrevistado. A primeira tem a ver com as capacidades diferenciadas (3.A.1.) dos próprios militares, uma vez que segundo o E1, foi pensado que se teria de “fazer uma seleção dos militares com mais aptidão e capacidades para atuarem neste tipo de programa”. Outras estratégias mencionadas foram as ações de formação (3.A.2.), a diferenciação de meios (3.A.3.), o posicionamento em zonas críticas (3.A.4.), a colaboração com outras entidades (3.A.5.) e ainda a utilização de sistemas de informação (3.A.6.), sendo que este último na perspetiva de conseguir direcionar os meios da melhor forma. Sobre as subcategorias (3.A.4.) e (3.A.6.), a mesma ideia é reforçada por (Simões & Gonçalves, 2016)

### Capítulo 3 – Apresentação, Análise e Discussão dos Resultados

que advertem para a necessidade que existe em estudar a percepção do risco e do seu impacto para a segurança dos destinos turísticos, o que pode ser operacionalizado por uma maior aposta na utilização de sistemas de informação recentes e melhorados para o efeito.

### Capítulo 3 – Apresentação, Análise e Discussão dos Resultados

Quadro n.º 5 - Análise qualitativa e quantitativa das entrevistas (cont.)

Categorias	Subcategorias	UR		Entrevistados														UE	T	Resultado (%)
			E 1	E 2	E 3	E 4	E 5	E 6	E 7	E 8	E 9	E 10	E 11	E 12	E 13	E 14				
			Questão n.º 4 – Principais medidas necessárias																	
Principais Medidas Necessárias	Aposta em Parcerias	4.A.1.	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1/1 (100%)	
	Fortalecimento do Programa	4.A.2.	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1		1/1 (100%)	
			Questão n.º 5 – Mudanças necessárias para melhorar a prevenção																	
Alterações Necessárias	Promoção de um Policiamento Diferenciado	5.A.1.	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1/1 (100%)	
	Aumento da Sensibilização	5.A.2.	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1		1/1 (100%)	
	Certificação da Formação	5.A.3.	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1		1/1 (100%)	
	Realização de Protocolos	5.A.4.	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1		1/1 (100%)	
	Aquisição de meios e recursos	5.A.5.	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1		1/1 (100%)	
	Elaboração de Estudos de Situação	5.A.6.	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1		1/1 (100%)	
	Criação de Órgão Coordenador	5.A.7.	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1		1/1 (100%)	
			Questão n.º 6 – Existência de protocolos e alcance dos objetivos																	
Existência de Protocolos	Número Reduzido	6.A.1.	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1/1 (100%)	
	Maior incidência em Parcerias	6.A.2.	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1		1/1 (100%)	
Alcance dos Objetivos	Colaboração entre Entidades	6.B.1.	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1		1/1 (100%)	
	Trabalho em Rede	6.B.2.	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1		1/1 (100%)	
	Melhoria de Competências	6.B.3.	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1		1/1 (100%)	

Fonte: Elaboração do Autor



Referente à questão n.º 4 “Quais as medidas preventivas necessárias?”, o entrevistado refere a aposta em parcerias (4.A.1.) e o fortalecimento do programa (4.A.2.) como as alterações essenciais, uma vez que segundo o mesmo, a primeira permite “(...) perceber uma série de realidades acerca dos turistas (...)” e, a segunda, passa “(...) por um reforço e uma continuação na aposta de empenhamento deste programa (...)”.

Quanto à questão n.º 5 “**Que mudanças ou ações deveriam ser realizadas pela Guarda para melhorar a prevenção de criminalidade contra turistas?**”, o E1 menciona várias possíveis alterações durante o seu discurso que necessitariam de ser realizadas, nomeadamente a promoção de um policiamento diferenciado (5.A.1.), o aumento da sensibilização (5.A.2.), a certificação da formação (5.A.3.), a realização de protocolos (5.A.4.), a aquisição de meios e recursos (5.A.5.), a elaboração de estudos de situação (5.A.6.) e a criação de um órgão coordenador (5.A.7.).

Referente à questão n.º 6 “**Existem protocolos com entidades externas? Têm atingido os objetivos desejados?**”, sobre a existência de protocolos, o E1 refere que estes são em número reduzido (6.A.1.) e que existe uma maior incidência em parcerias (6.A.2.), apontando como justificação a questão de o desenvolvimento de protocolos ainda carecer de um “(...) formalismo muito grande e por vezes não é tão fácil de operacionalizar” e decorrente disso, a opção por “(...) trabalhar em parcerias”. Quanto à consecução dos objetivos, o entrevistado identifica sobretudo a colaboração entre entidades (6.B.1.), o trabalho em rede (6.B.2.) e a melhoria de competências (6.B.3.).

### Capítulo 3 – Apresentação, Análise e Discussão dos Resultados

Quadro n.º 6 - Análise qualitativa e quantitativa das entrevistas (cont.)

Categorias	Subcategorias	UR	Entrevistados														UE	T	Resultado (%)
			E 1	E 2	E 3	E 4	E 5	E 6	E 7	E 8	E 9	E 10	E 11	E 12	E 13	E 14			
			Questão n.º 7 – Existência de estatística de crimes contra turistas																
Existência de estatística	Registo dos crimes	7.A.1.	-	X			X			-	-	-	-	-	-	-	2	6	2/6 (33%)
	Levantamento Estatístico	7.A.2.	-	X	X	X	X	X	X	-	-	-	-	-	-	-	6		6/6 (100%)
	Tratamento e Análise	7.A.3.	-	X	X	X	X	X	X	-	-	-	-	-	-	-	6		6/6 (100%)
			Questão n.º 8 – Principais preocupações relativamente à segurança dos turistas																
Principais Preocupações	Criminalidade contra turistas	8.A.1.	-	X	X			X	X	-	-	-	-	-	-	-	4	6	4/6 (66%)
	Visibilidade	8.A.2.	-			X	X			-	-	-	-	-	-	-	2		2/6 (33%)
	Informação/Sensibilização	8.A.3.	-						X	-	-	-	-	-	-	-	1		1/6 (17%)
			Questão n.º 9 – Prioridade do programa Turismo Seguro																
Prioridade do programa	Prioritário	9.A.1.	-		X		X	X		-	-	-	-	-	-	-	3	6	3/6 (50%)
	Prioridade sazonal	9.A.2.	-		X	X			X	-	-	-	-	-	-	-	3		3/6 (50%)
			Questão n.º 10 – Tipo de resposta dada																
Resposta Preventiva	Atitude Preventiva	10.A.1.	-		X	X	X	X	X	-	-	-	-	-	-	-	5	6	5/6 (83%)
	Sensibilização	10.A.2.	-						X	-	-	-	-	-	-	-	1		1/6 (17%)
	Problemas de Recursos	10.A.3.	-	X		X		X		-	-	-	-	-	-	-	3		3/6 (50%)
Resposta Reativa	Atitude Reativa	10.B.1.	-	X		X		X	X	-	-	-	-	-	-	-	4	6	4/6 (67%)
	Repressão	10.B.2.	-						X	-	-	-	-	-	-	-	1		1/6 (17%)
	Resposta às ocorrências	10.B.3.	-	X	X					-	-	-	-	-	-	-	2		2/6 (33%)

Fonte: Elaboração do Autor

Concernente à questão n.º 7 “**É feita a recolha de dados estatísticos relativos à criminalidade contra turistas?**”, apenas 33% dos entrevistados menciona que é feito o registo dos crimes (7.A.1.) na ZA dos seus destacamentos, sendo que o E2 refere que “(...) todos os crimes atualmente são registados no SIIOP” ao mesmo tempo que o E5 indica que “(...) no último ano não houve nenhuma situação que envolvesse turistas”. Apesar disso, o E5, pelas razões acima mencionadas relacionadas com a ausência de ocorrências com turistas, foi o único dos seis entrevistados que não efetuou o levantamento estatístico (7.A.2.) e o respetivo tratamento e análise (7.A.3.) relativo à criminalidade contra turistas, embora no caso do E3, esse levantamento seja feito somente em algumas alturas do ano, pois este afirma que a recolha estatística “(...) não é feita durante o ano especificamente sobre turistas (...) no período de verão existe”.

Referente à questão n.º 8 “**Quais as maiores preocupações relativamente à segurança dos turistas?**”, os entrevistados tiveram um consenso na opinião, sendo que 66% identifica a criminalidade contra turistas (8.A.1.) como a maior preocupação. Dois dos seis entrevistados referem a questão da visibilidade (8.A.2.), sendo que o E4 conta que a “grande preocupação é mostrar visibilidade e se os turistas precisarem de alguma coisa encontrarem lá a patrulha da Guarda”. Apenas o entrevistado 7 refere a questão da informação e sensibilização na perspetiva de sensibilizar e prevenir comportamentos por parte dos turistas que os ponham em perigo, “prestando-lhes os esclarecimentos necessários e mostrando quais as ferramentas disponíveis”.

Analisando a questão n.º 9 “**É o programa Turismo Seguro uma prioridade da GNR?**”, três dos seis entrevistados considera que, atualmente, o programa é prioritário (9.A.1.), enquanto a outra metade dos entrevistados refere que o programa Turismo Seguro tem prioridade sazonal (9.A.2.), sendo que destes últimos, todos eles (E3, E4 e E7) mencionam que é no período de veraneio que o programa passa a ser uma prioridade, e que, segundo o E4, tem de se reforçar a atenção e o empenhamento operacional nesse sentido.

Referente à questão n.º 10 “**Qual é o tipo de resposta que tem sido dada a este tipo de criminalidade?**”, 83% das entidades apostam numa intervenção reativa, tendo apenas a Entidade 2 afirmado que se limitava exclusivamente a uma atitude reativa devido aos limitados recursos, humanos e materiais, o que provoca que se cinja apenas à reação a ocorrências, uma vez que estas consomem a totalidade da capacidade de emprego operacional. Metade dos entrevistados (50%) identifica a existência de um problema de recursos, que vai resultar diretamente na incapacidade de conseguirem apostar numa atitude preventiva.

### Capítulo 3 – Apresentação, Análise e Discussão dos Resultados

Quadro n.º 7 - Análise qualitativa e quantitativa das entrevistas (cont.)

Categorias	Subcategorias	UR	Entrevistados														UE	T	Resultado (%)
			E 1	E 2	E 3	E 4	E 5	E 6	E 7	E 8	E 9	E 10	E 11	E 12	E 13	E 14			
			Questão n.º 11 – Existência de tempo e autonomia para planeamento																
Tempo e autonomia para planeamento	Existe autonomia	11.A.1.	-		X	X	X			X		X	X			-	6	12	6/12 (50%)
	Não Existe Autonomia	11.A.2.	-	X				X								-	2		2/12 (17%)
	Existe Tempo	11.A.3.	-		X					X	X	X	X	X		-	6		6/12 (50%)
	Não existe planeamento	11.A.4.	-						X	X					X	-	3		3/12 (25%)
			Questão n.º 12 – Os militares encontram-se motivados para trabalhar com turistas																
Motivação para trabalhar com turistas	Motivação para trabalhar com turistas	12.A.1.	-	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	-	12	12	12/12 (100%)
			Questão n.º 13 – Principais dificuldades na atuação com turistas																
Principais Dificuldades	Comunicação	13.A.1.	-	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	-	12	12	12/12 (100%)
	Diferença cultural	13.A.2.	-	X												-	1		1/12 (8%)
	Comportamento dos turistas	13.A.3.	-						X							-	1		1/12 (8%)
			Questão n.º 14 – Meios humanos e materiais suficientes? Que meios obter?																
Necessidade de obter meios	Meios Auto	14.A.1.	-		X			X	X	X	X	X	X	X	X	-	9	12	9/12 (75%)
	Meios Humanos	14.A.2.	-			X	X		X	X	X	X			X	-	7		7/12 (58%)
	Meios Informáticos/Aprendizagem	14.A.3.	-	X												-	1		1/12 (8%)
			Questão n.º 15 – Principais ações desenvolvidas no âmbito do programa																
Principais ações	Ações de Sensibilização	15.A.1.	-	-	-	-	-	-	-	X	X					-	2	6	2/6 (33%)
	Patrulhamento de Proximidade	15.A.2.	-	-	-	-	-	-	-		X	X	X	X	X	-	5		5/6 (83%)

Fonte: Elaboração do Autor

Respeitante à questão n.º 11 “**Existe tempo e autonomia dos militares da SPC para planearem as suas atividades?**”, metade dos entrevistados respondem que existe autonomia (11.A.1.) para o planeamento, sendo que por oposição, dois dos doze entrevistados (17%), referem que não existe essa autonomia para planear, uma vez que, como refere o E2, “(...) o serviço é sempre orientado”. Ao inverso do que seria expetável, 25% dos entrevistados menciona que não existe planeamento (11.A.4.), como é o caso do E7 que refere que “atualmente não é possível efetuar um planeamento da atividade da SPC (...)” reforçado pelo E8 quando diz que “ (...) as ações ocorram muito de improviso”. Quanto à existência de tempo para planear (11.A.3.), seis dos doze entrevistados respondem que têm tempo para o planeamento, apesar de este ser muitas vezes condicionado por questões de sobreposição de programas comunitários em andamento, ou por não ser o tempo pretendido, como é o caso da SPC do DTer de Almada, que devido ao forte empenhamento durante o período do ano mais dedicado a este programa, acaba por ter de agilizar da melhor forma no pouco tempo que acabam por ter para o planeamento.

Relativamente à questão n.º 12 “**Os militares encontram-se motivados para trabalhar com turistas?**”, todos os militares entrevistados (100%) indicam que existe motivação para trabalharem com turistas (12.A.1.), tendo sido as respostas praticamente consensuais entre comandantes de DTer e os militares das SPC, respetivamente, o que indica desde logo que subsiste um *feedback* positivo relativamente ao trabalho com os turistas no âmbito deste programa e que os militares se encontram bastante motivados, o que vai resultar diretamente num trabalho satisfatoriamente executado e orientado para a segurança dos turistas, como refere o E10 quando diz que a sua motivação “(...) reside na aptidão e no querer receber bem a quem nos visita, bem como reforçar nestes o sentimento de segurança e bem-estar durante a sua estadia”.

Referente à questão n.º 13 “**Quais as maiores dificuldades na atuação com turistas?**”, foram identificados três obstáculos fundamentais. A dificuldade existente na comunicação (13.A.1.) foi consensualmente apontada por 100% dos entrevistados. Um dos doze entrevistados menciona ainda a diferença cultural (13.A.2.) existente entre os militares e os diferentes tipos de turistas existentes e, como último obstáculo, o E7 reconhece o comportamento dos turistas (13.A.3.), uma vez que a própria conduta destes pode corresponder a uma grande dificuldade na relação militar/turista, e complicar desta forma a própria atuação das forças de segurança.

No que diz respeito à questão n.º 14 “**Considera suficientes os meios humanos e materiais que tem à disposição? Que meios obter?**”, foi consensual a necessidade de obtenção de meios por parte dos entrevistados, dada a insuficiência de meios no geral ou pelo desgaste dos mesmos. A maior parte dos entrevistados, designadamente 75%, menciona que os meios auto (14.A.1.) são aqueles que mais carecem de transformação e atualização nas diversas SPC do Comando, fundamentado pelo E8 quando refere que a sua SPC “(...) [não] possui os meios auto para cumprir a sua missão na plenitude”, ou pelo E10 quando diz que “(...) tem sido difícil, essencialmente pela diminuição da mobilidade imposta pela única viatura disponível em exclusividade para a secção, a qual está prestes a perfazer vinte anos ao serviço desta SPC e já não garante a melhor eficácia”. Os meios humanos (14.A.2.) também foram apontados por 58% dos entrevistados como uma necessidade iminente para as SPC, tendo vindo o E4 a destacar os recursos humanos como “(...) o bem mais essencial e escasso (...)”, enquanto o E7 e o E10 dizem que “(...) os militares disponíveis são manifestamente insuficientes (...)” e que se pode “(...) verificar uma sobrecarga nos militares (...)”, respetivamente. Um dos doze entrevistados (E2) reconhece ainda a necessidade de obter meios informáticos e de aprendizagem (14.A.3.), colocando a hipótese de serem “(...) adquiridos alguns manuais que facilitassem os militares na parte da linguagem (...)”. Sobre este assunto, já o autor (Oliveira, 2006) tinha referido que os recursos financeiros, técnicos e humanos são cada vez mais escassos.

Referente à questão n.º 15 “**Quais as principais ações desenvolvidas no âmbito do Programa Turismo Seguro?**”, pode-se identificar que a maioria dos entrevistados (83%) expõe que a principal incidência do programa é referente ao patrulhamento de proximidade (15.A.2.). Dois dos seis entrevistados referem as ações de sensibilização (15.A.1.) como outra das vertentes do programa, sendo que o entrevistado 8 destaca a distribuição de *flyers*, ou seja, de panfletos tripartidos aos próprios turistas com informações relevantes, avisos e conselhos de carácter preventivo para tentar “reduzir ou minimizar os fatores de risco e aumentar ou potenciar os fatores de proteção dos turistas” (ver Anexo I).

### Capítulo 3 – Apresentação, Análise e Discussão dos Resultados

Quadro n.º 8 - Análise qualitativa e quantitativa das entrevistas (cont.)

Categorias	Subcategorias	UR	Entrevistados														UE	T	Resultado (%)
			E 1	E 2	E 3	E 4	E 5	E 6	E 7	E 8	E 9	E 10	E 11	E 12	E 13	E 14			
			Questão n.º 16 – Existência de formação específica																
Existência de formação específica	Existe formação específica	16.A.1.	-	-	-	-	-	-	-		X	X	X	X		-	4	6	4/6 (67%)
	Não existe formação específica	16.A.2.	-	-	-	-	-	-	-	X		X			X	-	3		3/6 (50%)
			Questão n.º 17 – Valorização da ação da Guarda por parte dos turistas																
Valorização da ação da Guarda por parte dos turistas	Valorização	17.A.1.	-	-	-	-	-	-	-	X	X	X	X	X	X	-	6	6	6/6 (100%)
			Questão n.º 18 – Colaboração entre entidades externas e a GNR																
Colaboração entre entidades externas e a GNR	Formação	18.A.1.	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	X	2	2	2/2 (100%)
	Estudo de Necessidades	18.A.2.	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	X	2		2/2 (100%)
	Meios/Equipamentos	18.A.3.	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		1		1/2 (50%)
			Questão n.º 19 – Colaboração e articulação entre entidades																
Colaboração e articulação entre entidades	Colaboração positiva	19.A.1.	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	X	2	2	2/2 (100%)
	Articulação possível	19.A.2.		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	X	1		1/2 (50%)

Fonte: Elaboração do Autor

Respeitante à questão n.º 16 **“Teve formação específica para lidar com turistas?”**, 67% dos inquiridos respondeu que teve alguma formação específica (16.A.1.) no âmbito do programa Turismo Seguro que, segundo o E9 **“(...) todos os anos costuma haver (...)”** e que vem a ocorrer, de acordo com o E12, desde o início do programa. Três dos seis inquiridos consideram que não existiu uma formação específica (16.A.2.) para lidarem com os turistas pelo que o E10 refere que não existiu **“(...) propriamente uma formação específica dirigida aos militares”**.

Referente à questão n.º 17 **“Considera que os turistas valorizam a ação da Guarda?”**, as respostas foram plenamente consensuais entre todos os entrevistados que concordam com a valorização (17.A.1.) da ação da Guarda por parte dos turistas, chegando mesmo o E10 a referir que **“os turistas manifestam muitas vezes a sua admiração e valorizam a ação da GNR (...)”**. Isto é um fator bastante importante, uma vez que uma boa impressão acerca das forças de segurança de um determinado país contribui diretamente para a valorização da imagem desse mesmo país enquanto destino turístico, tendo ainda em conta que a imagem dos destinos turísticos, como fator de atratividade turística, é um importante aspeto a considerar nas políticas de Marketing (Ashworth & Page, 2011).

Quanto à questão n.º 18 **“Em que medida é que costumam colaborar com a GNR na segurança dos turistas?”**, existe concordância entre os entrevistados relativamente à colaboração através da formação (18.A.1.) e do estudo de necessidades (18.A.2.), uma vez que o E14 destaca a presença da entidade que representa nos diversos seminários existentes, onde puderam dar uma perspetiva sobre a relevância do turismo para a região de Setúbal. Por outro lado, o entrevistado 1 destaca os estudos e trabalhos desenvolvidos com várias entidades da região, associações de turismo e universidades, ao nível académico, e que permitem uma validação científica dos mesmos. Somente o E1 fez referência à colaboração através de meios e equipamentos (18.A.3.) sobre a qual destaca as **“(...) parcerias com a Toyota que nos cede viaturas híbridas (...) direcionadas apenas para o patrulhamento do programa”**.

Relativo à questão n.º 19 **“Considera ser uma mais valia colaborar com a GNR neste âmbito? Essa colaboração é suficiente?”**, quanto à conveniência da colaboração, ambos os entrevistados concordam que existe uma colaboração positiva (19.A.1.) entre as entidades, pelo que o E14 relata ser **“(...) sem dúvida uma mais valia colaborar com a GNR no que diz respeito à segurança dos turistas”**. Quanto à capacidade de colaboração, apenas o E14 menciona que existe a articulação possível (19.A.2.) entre as entidades, uma vez que



### Capítulo 3 – Apresentação, Análise e Discussão dos Resultados

“(...) é a colaboração possível, que passa sobretudo pela disponibilização e envio de informação para que (...) conheçam melhor qual é a dimensão que o turismo tem (...)”.

## CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Concluído o trabalho de campo, e uma vez que já foram apresentados os resultados obtidos das entrevistas, surge o momento de tecer algumas conclusões que foram obtidas no desenrolar do trabalho de investigação, através do cruzamento dos conhecimentos provenientes do enquadramento teórico com os dados resultantes das entrevistas efetuadas.

O presente estudo teve como principal objetivo identificar se a atividade da GNR está a ser adequada para garantir uma resposta favorável às necessidades de segurança dos turistas na ZA do CTer de Setúbal. De forma a alcançar os objetivos propostos, neste último capítulo vamos confirmar ou refutar as hipóteses formuladas, e dar resposta às perguntas derivadas e à pergunta de partida que estiveram na génese de todo o trabalho. Para além das principais conclusões que se retiram da investigação e da reflexão sobre as potencialidades e limitações da mesma, aproveitaremos ainda esta fase para exprimir algumas recomendações e sugestões para futuras investigações relacionadas com esta temática.

### i. Verificação das Hipóteses

Relativamente à H1: **“Os crimes de furto por carteiristas, furto em interior de veículo, furto em residência com arrombamento, escalamento ou chaves falsas, extorsão e roubo na via pública por esticção são os principais problemas de segurança dos turistas no distrito de Setúbal”**, esta foi verificada de forma parcial, ou seja, no que diz respeito à criminalidade contra turistas, de acordo com a questão n.º 8 das entrevistas, quatro dos seis entrevistados mencionaram-na como uma das principais preocupações relativamente à segurança dos turistas. Dentro dos crimes praticados foram referidos, maioritariamente, no âmbito da mesma questão, os furtos em interior de veículo e em interior de residência, e os roubos/roubos por esticção.

No que concerne à H2: **“A forte presença da GNR nos locais de maior concentração turística, no âmbito do programa Turismo Seguro, colabora diretamente na redução de criminalidade contra turistas e aumenta nestes o sentimento de segurança e de proximidade para com a GNR”**, esta foi totalmente verificada através dos contributos das questões n.ºs 9 e 10, que comprovam a prioridade integral (50%) ou a prioridade sazonal (50%) que é dada a este programa, onde a maior parte das ações durante

o período crítico do mesmo são voltadas para as zonas com maior afluência turística. Pelo tipo de resposta dada (questão n.º 10), a maior parte dos entrevistados (5/6) indicou que era uma atitude essencialmente preventiva, baseada num policiamento de proximidade e através da sensibilização dos turistas, que é traduzido na valorização do trabalho da GNR uma vez que 100% dos entrevistados referiram que os turistas estimam e reconhecem o trabalho que é feito e, em alguns casos, insistem em transmiti-lo aos militares.

No que respeita à H3: **“A falta de efetivo e o não-domínio de línguas estrangeiras são as maiores dificuldades sentidas pelos militares”**, esta hipótese foi inteiramente verificada através das questões n.ºs 13 e 14, uma vez que todos os militares entrevistados (100%) mencionaram a comunicação com os turistas como a maior dificuldade sentida, e outros 58% pronunciaram-se acerca da insuficiência dos meios humanos existentes na GNR para conseguir dar uma resposta capaz e competente no âmbito do programa.

Relativamente à H4: **“A presença e atuação da GNR tem causado nos turistas não só um aumento do sentimento de segurança, mas também um aumento de segurança efetiva, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida dos mesmos e, indiretamente, benefícios socioeconómicos para Portugal”**, esta foi parcialmente verificada, visto que no âmbito da questão n.º 2 percebe-se o impacto que o turismo tem para o distrito de Setúbal, sendo que esta foi uma das razões que esteve na base da criação do programa Turismo em Segurança, em 2016. Na questão n.º 4 deu para perceber desde logo, através dos resultados dos inquéritos realizados, em parceria com a Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa, aos turistas no último ano, que estes se sentem efetivamente seguros enquanto praticam a sua atividade turística no distrito, pois segundo essa mesma faculdade, este tipo de inquérito nunca tinha sido aplicado em Portugal e relevou, pela primeira vez, um bom índice de notoriedade, que tem a ver com a perceção de segurança dos próprios turistas.

No que concerne à H5: **“Uma maior aposta na formação dos militares das SPC, especialmente no que diz respeito ao domínio de línguas estrangeiras, e tentar concentrar o emprego de meios humanos e materiais nas zonas de maior fluxo turístico, principalmente em épocas de veraneio, são as principais medidas que poderão ser adotadas pela GNR no âmbito do programa Turismo Seguro”**, esta foi verificada através das questões n.ºs 4 e 5, sendo que as principais medidas necessárias se baseiam, sobretudo, num reforço e fortalecimento do programa, através de uma maior aposta em parcerias. No que às alterações necessárias diz respeito (questão n.º 5), destaca-se a necessidade de

promover um policiamento diferenciado, a carência de meios e recursos, bem como a dificuldade existente na elaboração de protocolos neste âmbito.

### ii. Respostas às Perguntas Derivadas

Terminada a verificação das hipóteses, passaremos então às respostas às perguntas derivadas. Quanto à PD1: **“Quais os principais problemas que afetam a segurança dos turistas na área de responsabilidade do Comando Territorial de Setúbal?”**, e tendo por base a questão n.º 8 das entrevistas, a criminalidade contra turistas é sem dúvida o maior problema de segurança que afeta esta população na ZA do CTer de Setúbal, tendo sido referido por 66% dos entrevistados. Da análise dos dados da criminalidade geral cedidos pelo próprio CTer de Setúbal, durante a época de veraneio, os crimes mais registados são, maioritariamente, os furtos/furtos em interior de veículo e em interior de residência, e os roubos/roubos por esticção.

Quanto à PD2: **“De que forma é que o programa Turismo Seguro tem contribuído para a diminuição da criminalidade contra turistas?”**, foi possível perceber a dimensão da importância que o policiamento comunitário tem para esta realidade através da questão n.º 1, uma vez que é a partir deste modelo de policiamento que, para além da promoção da imagem da Guarda, se consegue promover uma aproximação dos cidadãos, neste caso dos turistas, bem como atuar de forma direcionada para prevenir problemas identificados neste âmbito, o que é alcançado através do contacto direto com os turistas, quer sejam estrangeiros ou residentes. Através da análise da questão n.º 3 das entrevistas, conseguimos ter ideia das linhas de orientação estratégica que estão por detrás deste programa no CTer de Setúbal, e que contribuem diretamente para a prevenção da criminalidade contra os turistas no distrito, pelo que as dividimos em seis diferentes pontos. Como primeiro ponto, destacam-se as capacidades diferenciadas, onde a aposta tem sido no sentido de fazer uma seleção dos militares com mais aptidão e mais capacidades para atuarem neste tipo de programa, principalmente no que toca ao domínio de línguas estrangeiras, nomeadamente a língua inglesa. As várias ações de formação organizadas pelo CTer antes da época de veraneio é outro ponto da estratégia deste programa, pelo que quanto a este assunto seria oportuno sublinhar a ideia de que a comunicação foi a principal dificuldade mencionada pelos 12 militares inquiridos no âmbito da questão n.º 13, logo poderia pensar-se numa reformulação desta formação, através de uma instrução contínua destes militares, ao invés desta se limitar à eminência do programa. O terceiro ponto identificado da linha de orientação estratégica

deste programa prende-se com a diferenciação de meios, ou seja, da utilização de um patrulhamento a cavalo, ciclo, apeado, de moto ou auto no âmbito deste programa, o que consideramos ser uma mais-valia, uma vez que potencia a visibilidade dos próprios militares e dá uma imagem de brio e eficiência à força que executa o patrulhamento. O posicionamento em zonas críticas foi outro dos pontos identificados, pelo que julgamos ser este um dos pontos mais relevantes da estratégia utilizada e aquele que efetivamente produz mais resultados no que diz respeito à prevenção da criminalidade, uma vez que é direcionado um posto móvel para as zonas de maior afluência turística, como são as praias, os centros históricos e culturais, ou outros grandes eventos, sobretudo na época de veraneio. Esta medida deve ser replicada e deve ser alvo de um maior reforço, uma vez que consegue dar resposta a muitas das críticas direcionadas à polícia que se prendem com o distanciamento e isolamento da mesma em relação à população, com o facto dos patrulhamentos aleatórios não terem um efeito dissuasor sobre os criminosos, e pelo tempo de resposta não garantir a detenção da maior parte dos delinquentes (Almeida & Clemente, 2013). Outro ponto da estratégia passa pela colaboração com outras entidades relacionadas com o turismo da região, pelo que foi identificado através da questão n.º 6 a existência de algumas complexidades, pois o desenvolvimento de protocolos ainda carece de um formalismo muito grande, dificultando a operacionalização dos mesmos, daí que a opção do CTer de Setúbal tem sido trabalhar, maioritariamente, em parcerias. Era importante que estes processos fossem estudados e agilizados, para que se facilitasse a criação de protocolos neste e noutros âmbitos da prevenção criminal, uma vez que este programa envolve uma diversidade de assuntos e temáticas tão dispersa que só poderá existir uma atuação eficiente a este nível se envolver um trabalho conjunto com várias entidades. A utilização de sistemas de informação foi o último ponto identificado nesta estratégia, pelo que tem sido cada vez mais utilizado em Setúbal, não só para identificar as distribuições espaciais da criminalidade, como para utilizar essa mesma estatística na previsão de padrões que podem ser utilizados no apoio ao processo de tomada de decisão e para a orientação dos meios disponíveis.

Quanto à PD3: **“Quais têm sido as maiores dificuldades sentidas pelos militares no desempenho desta missão?”**, com base nas entrevistas podemos perceber que os militares que estão afetos à parte operacional do programa sentem dificuldades na comunicação, o que corresponde a 100% da amostra, enquanto uma parte residual, ou seja, 8% destes militares, tem dificuldades produzidas pela diferença cultural existente e pelo próprio comportamento dos turistas. Para ultrapassar esta problemática, para além do levantamento do nível do domínio de línguas estrangeiras dos militares afetos a esta missão,

deveria existir uma aposta na formação específica e contínua destes militares, o que seria uma mais-valia e permitiria colmatar algumas dificuldades, possibilitando uma atuação mais assertiva e competente. Também podemos evidenciar, através das entrevistas realizadas, nomeadamente através da questão n.º 14, que existe uma escassez de meios auto, humanos e informáticos, por esta ordem de prioridade, que permitissem uma atuação mais eficaz, uma vez que a maior parte das viaturas afetas às SPC se encontram bastante degradadas face ao tempo em que estão ao serviço da Guarda, ou quando não dispõem das características necessárias, nomeadamente no caso da falta de meios Todo-o-Terreno (TT) que permitam a circulação em zonas de difícil acesso junto às praias. No caso da falta de meios humanos, referido por 58% dos entrevistados, foi bastante perceptível que o efetivo previsto por NEP e aquele que existe efetivamente nas SPC não consegue acompanhar a constante criação de diferentes programas comunitários que exigem um maior empenho dos recursos humanos, os quais acabam por ter de descurar nos restantes núcleos quando trabalham o programa Turismo Seguro.

Quanto à PD4: **“Qual o impacto que a atuação da GNR tem tido na vida dos turistas?”**, desde a criação do programa Turismo em Segurança no CTer de Setúbal, em 2016, foi assinalada uma diminuição significativa da criminalidade registada. Pela análise da questão n.º 17, ficou perceptível que existe uma valorização efetiva da ação da GNR por parte dos turistas, tendo contribuído para este sucesso a constante hospitalidade das forças de segurança que se mostram constantemente disponíveis para os apoiar, através dos vários tipos de patrulhamento que é feito no âmbito do policiamento comunitário existente neste programa.

Quanto à PD5: **“Que medidas poderão ser tomadas a nível da instituição GNR de modo a colmatar as dificuldades e a otimizar a resposta às necessidades de segurança do turismo?”**, foram identificadas várias mudanças necessárias a serem realizadas de forma a melhorar a prevenção, nomeadamente a promoção de um policiamento diferenciado já referido anteriormente, que se poderá materializar, essencialmente, através do fortalecimento de determinadas regiões como os importantes destinos turísticos da região, bem como através da criação de equipas mistas e multifuncionais para o empenhamento tático; um aumento da sensibilização, tanto da população em geral como dos próprios turistas uma vez que, de acordo com (Soares, 2014), cabe às polícias com base na função preventiva, as ações de sensibilização de potenciais vítimas; a certificação da formação existente, para que se consiga padronizar procedimentos e práticas, ou até mesmo o desenvolvimento de um curso de formação oficial dentro da instituição que possa ser abrangido por todos os

militares de todas as unidades. Outra medida tem a ver com a realização de protocolos, problemática já mencionada anteriormente que, se vir o seu procedimento de concretização agilizado, poderá permitir realizar protocolos de formação com associações de turismo ou outros agentes turísticos locais, divulgar a ação da Guarda neste âmbito em meios de comunicação social, realizar protocolos com entidades formativas de línguas estrangeiras, ou até mesmo para a criação de aplicações informáticas de informação regional. A aquisição de meios e recursos, para além de ser uma medida que poderá otimizar a resposta às necessidades dos turistas, é uma medida fundamental a ser considerada, uma vez que foi um dos aspetos mais referidos pelos entrevistados ao longo das entrevistas realizadas e, no que toca a este aspeto, poderia ser considerada a aquisição por parte da GNR de uma plataforma de ensino da língua inglesa, como existe em diversas escolas de formação certificadas, para que os militares conseguissem aprender em regime de *e-learning*. Outra medida a ser considerada prende-se com a elaboração de estudos de situação na região sobre turismo, que deverá ser feita em colaboração com outras entidades relacionadas com o turismo da região, ou até mesmo com universidades, que permitam perceber as novas tendências e realidades do fenómeno. Por fim, surge a ideia da criação de um órgão coordenador que trate de todas estas questões relacionadas com o turismo e que consiga organizar toda a informação existente, para que esta fique centralizada num único órgão decisor e coordenador, uma vez que segundo (Oliveira, 2006), as parcerias têm como objetivo a resolução de problemas que, normalmente, não são exclusivamente de índole criminal e que, em razão da sua natureza, impõem uma resolução coordenada e integrada entre vários atores (p. 86).

### iii. Resposta à Pergunta de Partida

Após findadas todas as fases da investigação, estão reunidas as condições para responder à PP: **“Estará a ser adequada, a atividade da Guarda Nacional Republicana, na resposta às necessidades de segurança dos turistas na área de responsabilidade do Comando Territorial de Setúbal?”**. Antes de mais, é importante alertar para as várias dimensões que estão contidas na temática da segurança do turismo, devido aos vários atores existentes, tais como associações, operadores turísticos, forças e serviços de segurança, outros órgãos estatais, universidades, entre outros, o que implica e exige uma coordenação estreita no sentido da prossecução da segurança deste grupo populacional que, como indica a própria definição do conceito de turista adotada no presente estudo, carecem de atenções redobradas, pois estão longe da sua zona de residência habitual. Neste seguimento, convém

ainda lembrar que a GNR é uma força de segurança cuja missão é garantir e promover a segurança junto da população em geral, pelo que todo o reforço que é feito no âmbito deste programa, especialmente nas épocas de veraneio, é um benefício não só para os turistas mas também para todos os residentes ou viajantes que na ZA onde o programa decorre se encontrem.

Esta investigação permitiu concluir que existem algumas dificuldades em termos de recursos, quer materiais, quer humanos, para conseguir dar uma resposta eficiente às questões relacionadas com a segurança dos turistas. Foi ainda possível identificar algumas lacunas no que concerne à formação dos militares, que se reflete na dificuldade existente na comunicação com os turistas que não dominam a língua portuguesa. Na nossa perspetiva de investigadores, seria bastante benéfico para os resultados deste programa, e consequentemente para a própria instituição, que fossem implementadas mais ações de formação no âmbito deste projeto, com maior incidência na formação em línguas estrangeiras, de forma a garantir um serviço cada vez melhor e mais próximo da excelência.

A georreferenciação da criminalidade que é feita no CTer de Setúbal demonstra uma grande preocupação por parte da instituição, e daquele CTer em específico, em combater uma das principais problemáticas que afeta os turistas, que se prende com a criminalidade contra os mesmos. No decorrer deste estudo percebeu-se que a recolha de estatística é muito pouca, ou até mesmo nula em alguns casos, pelo menos aquela que destaque as ocorrências que envolvam turistas, pelo que seria oportuno, do nosso ponto de vista, mudar este paradigma institucional e começar a incluir em todas as ocorrências que são registadas, aquelas que envolvem turistas.

Nesta investigação, considera-se que o objetivo geral foi atingido através do cumprimento sequencial dos objetivos específicos, resposta às perguntas derivadas e à pergunta de partida. Assim sendo, e a título de conclusão, atentando ao elevado nível de satisfação dos turistas, conjugado com o alto nível de motivação dos próprios militares para trabalharem com os mesmos, consideramos que na área do CTer de Setúbal o trabalho da GNR tem sido, de um modo geral, bastante adequado.

### **iv. Limitações da Investigação**

No estender da presente investigação, foram sentidas algumas dificuldades relacionadas essencialmente com as próprias características do objeto de análise e do horizonte temporal estabelecido.



## Conclusões e Recomendações

Apesar de se terem imposto algumas adversidades ao longo do percurso da realização desta investigação, assim como alguma ausência de cooperação entre alguns profissionais da área do turismo, daí a não concretização de algumas entrevistas previstas no projeto, acreditamos poder afirmar que atingimos as finalidades propostas de forma positiva.

### **v. Investigações futuras**

A temática abordada neste trabalho, particularmente o programa Turismo Seguro, deveria ser aprofundada através de estudos comparativos com a finalidade de replicar a presente investigação ao nível de outros CTer, principalmente aqueles com um maior índice de afluência turística, a fim de se poder confrontar as diferentes realidades existentes, adaptar as características do programa às exigências de cada ZA e padronizar algumas medidas a nível nacional.

Sugere-se ainda que esta investigação possa servir de ponto de partida para um estudo mais alargado, de âmbito nacional, de forma a perceber o potencial deste programa e delinear novas estratégias, valorizando-o com outras realidades.

## BIBLIOGRAFIA

### Livros e revistas

- Almeida, P. P., & Clemente, P. (2013). Prevenção e segurança: política e estratégia. In C. P. Almeida, I. W. Narciso, M. D. Pinto, H. Rêgo, C. M. Branco, L. Fontoura, & H. Piriquito, *Como tornar Portugal um país seguro? Segurança nacional e prevenção da criminalidade* (pp. 11-34, 35-57). Lisboa: Bnomics.
- Alves, C. (2010). Introdução à Segurança. *Edição da Revista da Guarda Nacional Republicana*.
- Ariel, B., Weinborn, C., & Sherman, L. W. (2016). “Soft” policing at hot spots—do police community support officers work? A randomized controlled trial. *Journal of Experimental Criminology*, 12, 277-317.
- Ashworth, G., & Page, S. J. (2011). Urban tourism research: Recent progress and current paradoxes. *Tourism Management*, 32, 1-15.
- Barretto, M. (2003). *Manual de Iniciação ao Estudo do Turismo*. Lisboa: Papirus.
- Barros, V. G. (2018). Turismo em Portugal. In *Jornal Económico*. Acedido a 23 de abril de 2019 em <https://jornaleconomico.sapo.pt/noticias/turismo-em-portugal-276098>
- Bayley, D. H. (1992). Comparative Organization of the Police in English-Speaking Countries. *Crime and Justice*, 15, 509-545.
- Bernasco, W., & Luykx, F. (2003). Effects of attractiveness, opportunity and accessibility to burglars on residential burglary rates of urban neighborhoods. *Criminology*, 41, 981-1001.
- Bigo, D. (1998). L’Europe de la Sécurité Intérieure. Penser Autrement la Sécurité. In A.-M. L. Gloannec, *Entre Union et Nations: L’État en Europe* (pp. 55-99). Paris: Sciences Po.
- Bigo, D. (2002). Security and Immigration: Toward a critique of the governmentality of unease. *Cultures and Conflicts*, pp. 63-92.
- Chiang, L. C. (2000). Strategies for Safety and Security in Tourism: A conceptual framework for the Singapore Hotel Industry. *The Journal of Tourism Studies*, 11, 44-52.
- Clarke, R., & Felson, M. (1998). Opportunity Makes the Thief: Practical Theory for Crime Prevention. *Police Research Series*, 98, 1-36.
- Clemente, P. (2006). A Polícia em Portugal. *Coleção Cadernos INA n° 26*.

## Bibliografia

- Clemente, P. (2010). Polícia e Segurança - Breves Notas. *Política Internacional e Segurança*, n.º 4, 139-169.
- Cohen, L. E., & Felson, M. (1979). Social Change and Crime Rate Trends: A Routine Activity Approach. *American Sociological Review*, 44, 588-608.
- Community Oriented Policing Services. (2014). Community Policing Defined. Washington, DC, United States. In *Department of Justice of United States*. Acedido a 20 de março de 2019 em <http://www.hsdl.org/?view&did=766797>
- Copeto, R. (2011). A GNR e o policiamento de proximidade e segurança comunitária. *Segurança e Defesa*, 16, pp. 48-54.
- Crotts, J. (1996). Theoretical Perspectives on Tourist Criminal Victimization. *Journal of Tourism Studies*, 7, 2-9.
- Cunha, L. (2010). A Definição e o Âmbito do Turismo: um aprofundamento necessário. *CPES - Atas de Conferências Nacionais* (pp. 1-23). Lisboa: Universidade Lusófona.
- Cunha, L. (2013). *Economia e Política do Turismo*. Lisboa: Lidel.
- Cunha, L., & Abrantes, A. (2013). *Introdução ao Turismo (5ª Edição)*. Lisboa: Lidel.
- Felson, M., & Clarke, R. V. (1998). Opportunity Makes the Thief - Practical theory for crime prevention. *Police Research Series*, 1-36.
- Fernandes, A. H. (2015). O Conceito de Segurança - Um obstáculo à Paz. *Relações Internacionais*, pp. 139-164.
- Fernandes, L. (2014). *Intelligence e segurança interna*. Lisboa: ISCPSI.
- Ferreira, F. (2014). *O policiamento de proximidade: O caso especial do programa "comércio seguro" da baixa da cidade do Porto*. Porto: Universidade do Porto.
- Ferri, M. A. (2014). A Business Model for Accessible Tourism. In L. Aiello, *Handbook of Research on Management of Cultural Products: E-Relationship Marketing and Accessibility Perspectives* (pp. 287-302). Hershey: PA: IGI Global.
- Fortin, M. F. (2009). *O processo de Investigação da Concepção à Realização* (5ª ed.). Loures: Lusociência.
- Freixo, M. J. (2012). *Metodologia Científica* (4ª ed.). Lisboa: Tipografia Tadinense.
- Gill, C., Weisburd, D., Telep, C., Vitter, Z., & Bennett, T. (2014). Community-oriented policing to reduce crime, disorder and fear and increase satisfaction and legitimacy among citizens: a systematic review. *Journal of experimental criminology*, 10, 399-428.
- Hermenegildo, R. S. (2011). *Textos de Apoio de Teoria das Relações Internacionais*. Lisboa: Academia Militar.

## Bibliografia

- Hermenegildo, R. S. (2013). Autonomização, Emergência e Afirmação da Segurança Interna da União Europeia. *Nação e Defesa*, pp. 153-171.
- Hermenegildo, R. S. (2017). Uma Matriz Teórica da "Segurança Interna" da União Europeia. *Nação e Defesa*, 146, 106-133.
- Holcomb, J., & Pizam, A. (2006). Do Incidents of Theft at Tourist Destinations Have a Negative Effect on Tourists' Decisions to Travel to Affected Destinations? In Y. Mansfeld, & A. Pizam, *Tourism, security and safety: from theory to practice* (pp. 105-124). London: Routledge.
- Huysmans, J. (2006). *The Politics of Insecurity: Fear, Migration and Asylum in the EU*. London: Routledge.
- Lousada, M. A., & Ambrósio, V. (2017). *Literatura, viagens e turismo cultural no Brasil, em França e em Portugal*. Lisboa: Centro de Estudos Geográficos, Instituto de Geografia e Ordenamento do Território, Universidade de Lisboa.
- Mansfeld, Y., & Pizam, A. (2006). *Tourism, Security and Safety*. New York: Routledge.
- Marconi, M. A., & Lakatos, E. M. (2003). *Fundamentos de Metodologia Científica*. Lisboa: Editora Atlas.
- Michalkó, G. (2003). Tourism eclipsed by crime: The vulnerability of foreign tourists in Hungary. Em C. Hall, D. Timothy, & D. Duval, *Safety & Security in Tourism: Relationships, Management, and Marketing*. New York: Haworth Hospitality Press.
- Moleirinho, P. M. (2009). *Da Polícia de Proximidade ao Policiamento Orientado pelas Informações*. Dissertação de mestrado em Direito e Segurança, Faculdade de Direito Universidade Nova, Lisboa.
- Neto, V. (2013). *Portugal Turismo Relatório Urgente: Onde estamos e para onde queremos ir*. Lisboa: Bnomics.
- Netto, A. P. (2017). *O Que É Turismo*. São Paulo: Brasiliense.
- Oliveira, J. F. (2006). *As Políticas de Segurança e os Modelos de Policiamento - A Emergência do Policiamento de Proximidade*. Coimbra: Almedina.
- Poiares, N. C. (2013). *Mudar a polícia ou mudar os polícias – O papel da PSP na sociedade portuguesa*. Lisboa: bnomics.
- Poiares, N. C. (2015). *Políticas de segurança e as dimensões simbólicas da lei: o caso da violência doméstica em Portugal*. Tese de Doutoramento, ISCTE-IUL, Lisboa.
- Popescu, L. (2011). Safety and Security in Tourism. Case Study: Romania. *Forum geografic*, 10, pp. 322-328.

## Bibliografia

- Prodanov, C. C., & Freitas, E. C. (2013). *Metodologia do Trabalho Científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico*. Novo Hamburgo: Universidade Feevale.
- Quivy, R., & Campenhoudt, L. V. (2013). *Manual de Investigação em Ciências Sociais* (6ª ed.). Lisboa: Gradiva.
- Robert, B., & Lajtha, C. (2002). A New Approach to Crisis Management. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 10, 181-191.
- Sacchetti, A. E. (1995). *Segurança Europeia (1989-1995)*. Lisboa: ISCSP.
- Sarmiento, M. (2013). *Guia Prático sobre Metodologia Científica para a Elaboração, Escrita e Apresentação de Teses de Doutorado, Dissertações de Mestrado e Trabalhos de Investigação Aplicada* (3ª ed.). Lisboa: Universidade Lusíada.
- Shaw, G., & Williams, A. M. (1994). *Critical issues in tourism: a geographical perspective*. Oxford: Blackwell Publishers.
- Simões, P. (2012). "Safety and security" in hospitality tourism in rural area. *Rotur: Revista de ocio y turismo - N.º 5*, 125-131.
- Simões, P., & Gonçalves, E. C. (2016). Turismo e (In)segurança: Implementação e melhoramento de aspectos securitários na defesa de pontos turísticos estratégicos. In E. G. García, A. G. Muñiz, J. G. Sansano, & L. I. Villalobos, *Mundos emergentes: cambios, conflictos y expectativas* (pp. 565-572). Toledo: Asociación Castellano-Manchega de Sociología.
- Skogan, W. G. (2005). Citizen satisfaction with police encounters. *Police Quarterly*, 8, 298-321.
- Soares, P. A. (2014). *Meios de Obtenção de Prova no Âmbito das Medidas Cautelares e de Polícia*. Coimbra: Almedina.
- Tarlow, P. (2011). Como proteger o turismo e a reputação turística do Brasil? *Turismo em Pauta*, nº 3, pp. 43-52.
- Theobald, W. (2002). *Turismo Global*. São Paulo: Senac Editora.
- Verma, B. L., & Shah, M. (2013). Tourism: a conceptual study. *International Journal of Applied Services Marketing Perspectives*, 2, 485-488.
- Waever, O. (1989). *Security. The Speech Act. Analysing the Poltics of a Word*. Working Paper COPRI: nº 19.
- Wolfers, A. (1962). *Discord and Collaboration*. Missouri: Kansas city public library.

**Outras publicações oficiais**

- Academia Militar [AM] (2016). Direção de Ensino - Normas de Execução Permanente (NEP) n.º 522/1a - Normas para Redação de Trabalhos de Investigação.
- Assembleia da República [AR] (2008). Lei 53/2008: Lei de Segurança Interna. *Diário da República*, 1.ª série, n.º 167.
- Guarda Nacional Republicana [GNR] (2011). NEP – 3.58 – Regulamentação dos Programas Especiais de Policiamento de Proximidade da GNR (2011). Portugal.
- Guarda Nacional Republicana [GNR] (2017). *Circular n.º 06/2017- P: Programa Turismo Seguro*. Portugal.
- Instituto Nacional de Estatística [INE] (2018). *Estatística do Turismo 2017*. Lisboa.
- Ministério da Economia e da Inovação [MEI] (2009). Decreto-Lei n.º 191/2009 de 17 de agosto. *Diário da República*, 1.ª Série - A, n.º 158.
- Organização Mundial de Turismo [OMT] (2003). *Turismo internacional: Uma perspectiva global*. Porto Alegre: Bookman.
- Organização Mundial do Turismo [OMT] (2005). *UNWTO Tourism Highlights, 2004 edition*. Madrid.
- Organização Mundial do Turismo [OMT] (2010). *Recomendações Internacionais sobre Estatísticas de Turismo*. New York: Nações Unidas.
- Organização Mundial do Turismo [OMT] (2014). *Tourism Highlights*. Madrid: UNWTO.
- Organização Mundial do Turismo [OMT] (2019). *UNWTO Tourism Definitions*. Madrid: UNWTO.
- Organização das Nações Unidas [ONU] (1948). *Declaração Universal dos Direitos Humanos*. Paris: ONU
- Sistema de Segurança Interna [SSI] (2018). *Relatório Anual de Segurança Interna de 2017*. Lisboa.
- Turismo de Portugal [TdP] (2017). Estratégia Turismo 2027. In *Website de TdP*. Acedido a 8 de abril de 2019 em <http://www.turismodeportugal.pt/SiteCollectionDocuments/estrategia/estrategia-turismo-2027.pdf>
- Turismo de Portugal [TdP] (2019). Turismo de Portugal Business. In *Empreendimentos Turísticos*. Acedido a 13 de abril de 2019 em [http://business.turismodeportugal.pt/pt/Planear\\_Iniciar/Como\\_comecar/Empreendimento\\_Turisticos](http://business.turismodeportugal.pt/pt/Planear_Iniciar/Como_comecar/Empreendimento_Turisticos)
- World Tourism Organization [WTO] (2018). *UNWTO Tourism Highlights, 2018 Edition*. Madrid: UNWTO.

## **APÊNDICES**

## APÊNDICE A – PROCESSO DE INVESTIGAÇÃO E MODELO DE ANÁLISE

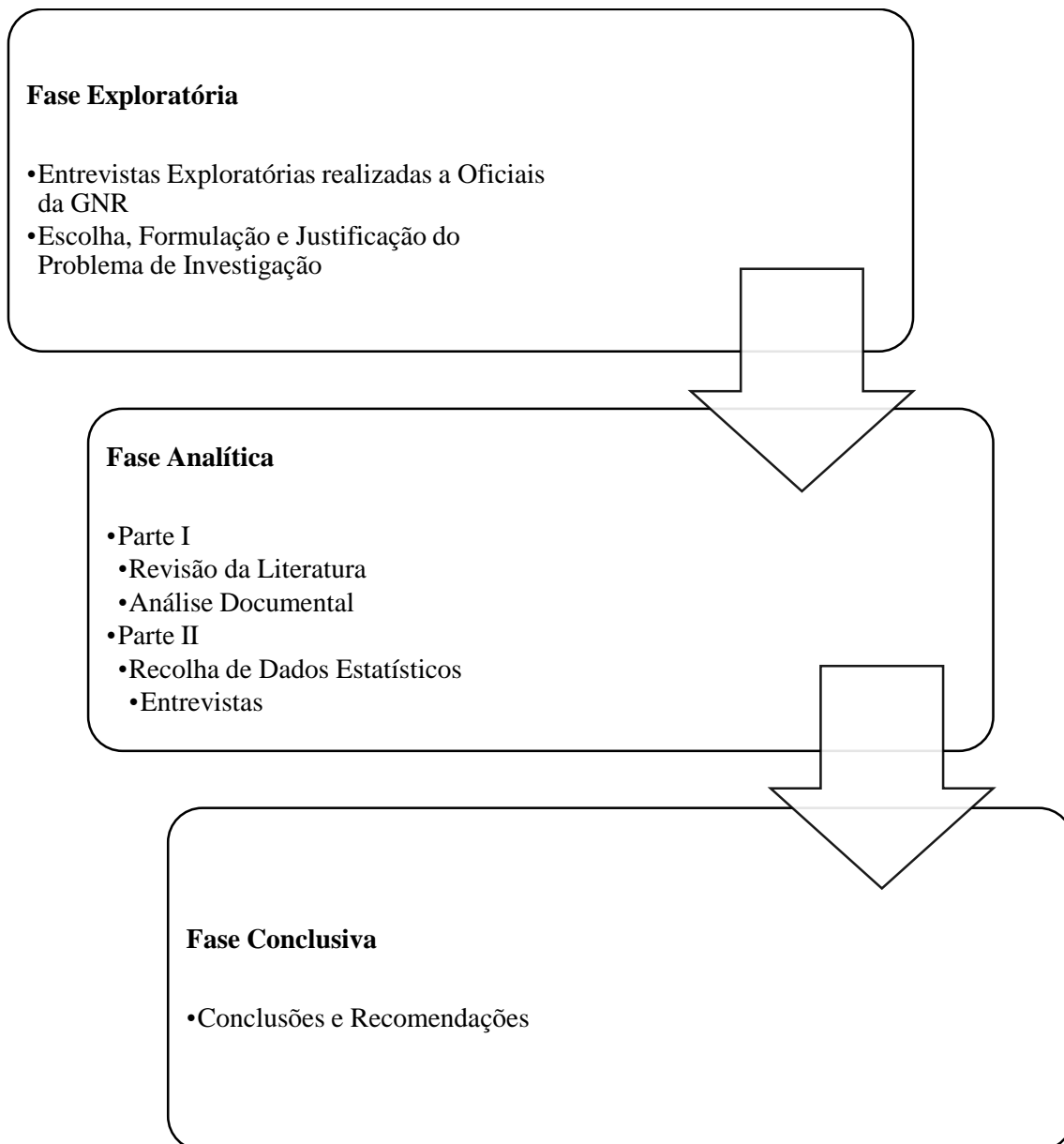


Figura n.º 2 - Processo de Investigação Adotado

Fonte: Elaboração do Autor



## **APÊNDICE B – GUIÕES DE ENTREVISTA**

### **Guião de entrevista n.º 1 – Comandante das Operações do Comando Territorial**

1. Como percebe o papel da Guarda Nacional Republicana no âmbito do policiamento comunitário? Qual poderá ser o contributo deste tipo de policiamento para a deteção e prevenção da criminalidade contra turistas?
2. Qual é o grau de relevância que o programa Turismo Seguro tem para a área de responsabilidade do Comando Territorial de Setúbal?
3. Qual é que tem sido a estratégia adotada para a prevenção da criminalidade contra os turistas?
4. Tendo em conta o grande crescimento do fluxo turístico no distrito de Setúbal no ano de 2017, comparativamente a outros anos, que medidas é que perspetiva como necessárias no âmbito da prevenção?
5. Na sua opinião, que mudanças ou ações deveriam ser realizadas por parte da GNR para que esta melhore o seu trabalho específico no que concerne à prevenção e deteção de situações de criminalidade contra turistas?
6. Existem protocolos com entidades externas à GNR nesta matéria? Se sim, considera que têm atingido os objetivos desejados?

### **Guião de entrevista n.º 2 – Comandantes de Destacamento Territorial<sup>16</sup>**

1. É feita, regularmente, a recolha de dados ou estatística no que diz respeito a crimes praticados contra turistas na ZA do seu Destacamento?
2. Quais são as maiores preocupações relativamente à segurança dos turistas?
3. É o programa Turismo Seguro uma prioridade atual da GNR?
4. Tem apostado numa atitude mais preventiva ou reativa na sua ação de comando?
5. Do efetivo total, quantos militares tem afetos exclusivamente à SPC? Existem militares a trabalhar exclusivamente para o programa Turismo Seguro?

---

<sup>16</sup> Foram entrevistados todos os Comandantes de Destacamento Territorial do Comando Territorial de Setúbal (ver Apêndice E).

## Apêndice B – Guiões de Entrevista

6. Existe tempo e autonomia dos militares da SPC para planear as suas atividades?
7. Considera que os militares do seu DTer se encontram motivados para trabalhar com turistas?
8. Na sua opinião, quais são as maiores dificuldades que os militares enfrentam quando atuam com turistas?
9. Considera que os meios humanos e materiais que tem à sua disposição no DTer são suficientes para garantir a segurança dos turistas? Que meios consideraria importantes a GNR adquirir de modo a ser mais eficiente a segurança dos turistas?

### **Guião de entrevista n.º 3 – Militares das SPC**

1. O que o motivou a integrar a SPC?
2. Existe tempo e autonomia por parte dos militares dedicados aos programas comunitários para planearem as suas atividades?
3. Como é que é dividido o tempo de trabalho pelos vários programas existentes?
4. Quais são as principais ações que fazem no âmbito do Programa Turismo Seguro?
5. Teve alguma formação específica para lidar com turistas?
6. Quais as maiores dificuldades que sente no dia-a-dia ao trabalhar com turistas?
7. Na sua opinião, considera que a SPC possui meios humanos e materiais suficientes para cumprir a sua missão?
8. Vê vantagens na possível criação de ferramentas de apoio, nomeadamente em termos do idioma, aos militares que integram o programa Turismo Seguro?
9. Qual a motivação para trabalhar no sentido da segurança dos turistas?
10. Sente que os turistas valorizam a ação da Guarda?
11. Quais seriam as mudanças que consideraria pertinentes realizar de modo a permitir à GNR otimizar a sua atuação neste sentido?

### **Guião de entrevista n.º 4 – Entidades Externas**

1. Quais é que são, na sua opinião, os maiores problemas ao nível da segurança que os turistas do Distrito de Setúbal enfrentam?
2. Em que medida é que costumam colaborar com a GNR no apoio aos turistas?
3. Na sua opinião, de que forma é que o trabalho da GNR poderá contribuir para o aumento do sentimento de segurança dos turistas?

## Apêndice B – Guiões de Entrevista

4. Acha que os turistas denunciam sempre os crimes a que são sujeitos? Caso não, porque acha que não o fazem?
5. Considera ser uma mais valia colaborar com a GNR neste âmbito?
6. Na sua opinião, a articulação existente entre a entidade que representa e a GNR é suficiente?

## **APÊNDICE C – CARTA DE APRESENTAÇÃO**



### **ACADEMIA MILITAR**

#### **O Programa Turismo Seguro na Prevenção da Criminalidade contra Turistas na Área do Comando Territorial de Setúbal**

##### **Carta de Apresentação**

**Autor:** Aspirante de Infantaria da GNR Luís Manuel Maceiro Cantante

**Orientador:** Professor Doutor José Fontes

**Coorientador:** Tenente-Coronel de Infantaria da GNR Rogério Paulo Magro Copeto

**Mestrado Integrado em Ciências Militares na Especialidade de Segurança  
Relatório Científico Final do Trabalho de Investigação Aplicada**

**Lisboa, maio de 2019**

## **CARTA DE APRESENTAÇÃO**

O presente estudo subordinado ao tema “**O Programa Turismo Seguro na Prevenção da Criminalidade contra Turistas na Área do Comando Territorial de Setúbal**” surge no âmbito do mestrado em Ciências Militares na especialidade de segurança da Academia Militar, um estabelecimento de ensino superior público universitário militar que tem por missão formar Oficiais destinados aos quadros permanentes do Exército e da Guarda Nacional Republicana.

Mais do que um estudo que representa a conclusão do curso de formação de Oficiais da GNR, esta investigação visa contribuir diretamente para o conhecimento aprofundado de matérias institucionais, nomeadamente, para a identificação das consequências do programa especial “Turismo Seguro” da Guarda, bem como o seu impacto na criminalidade contra turistas na área do Comando Territorial de Setúbal.

Desta forma, surge a necessidade de realizar diversas entrevistas com o intuito de recolher informações de diversos especialistas sobre o domínio em estudo de uma forma abrangente e completa, tendo sido feita uma seleção dos entrevistados com base nos diversos atores das Forças de Segurança e Sociedade Civil envolvidos na realidade em estudo, tendo em conta o seu prestígio, experiência e sabedoria pelo que serão, certamente, um excelente recurso para o presente trabalho.

Face ao exposto, vimos por este meio solicitar a Vossa Excelência que nos conceda uma entrevista sobre o tema em questão, uma vez que o seu contributo é fundamental para que se atinjam os objetivos propostos na presente investigação.

Grato pela sua colaboração e disponibilidade.

Atenciosamente,

Luís Manuel Maceiro Cantante

Aspirante de Infantaria da Guarda Nacional Republicana

## APÊNDICE D – ORGANIZAÇÃO DO CTER SETÚBAL

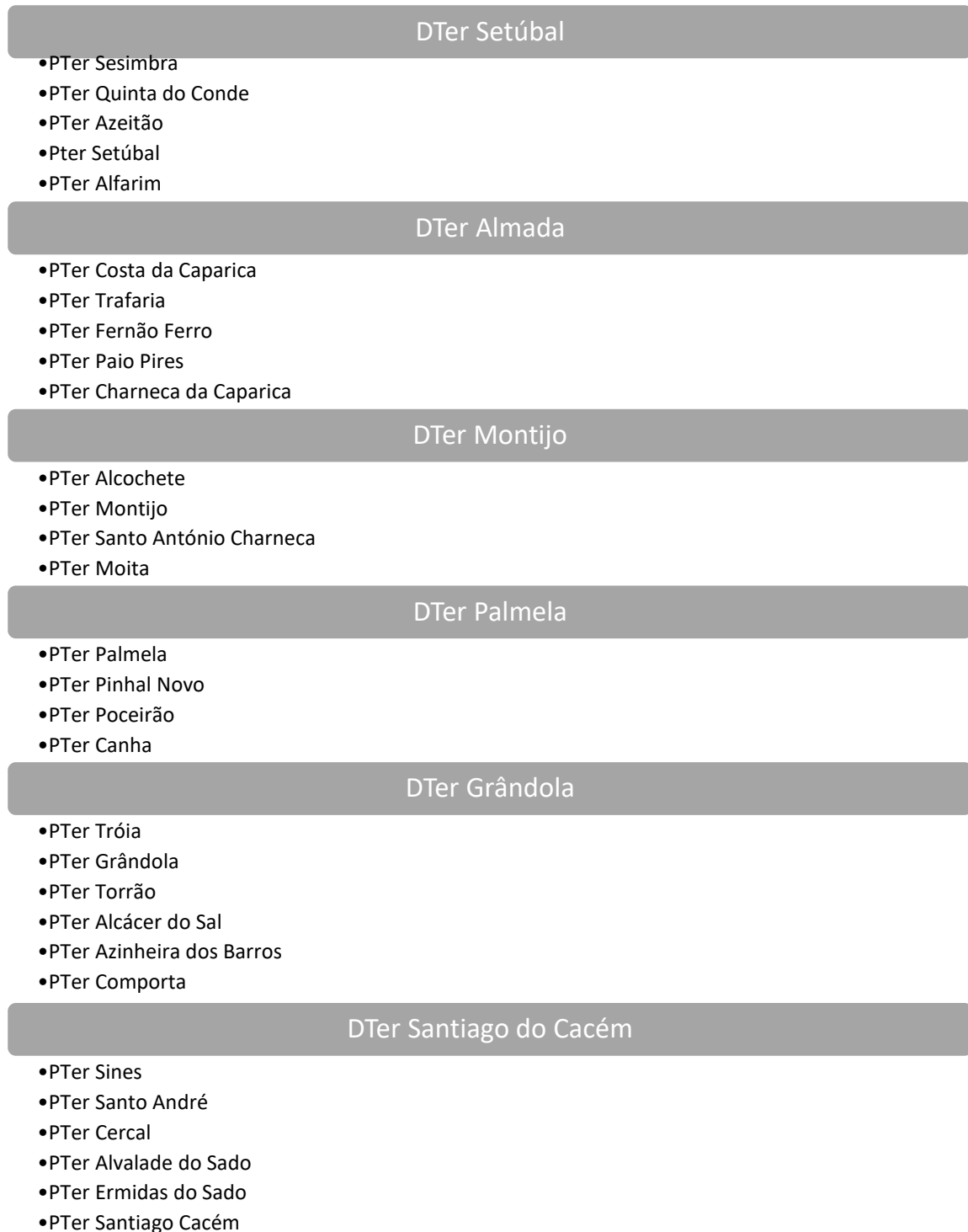


Figura n.º 3 - Organização do CTer Setúbal

Fonte: Elaboração do Autor

## APÊNDICE E – DADOS SOBRE AS ENTREVISTAS

Quadro n.º 9 - Dados sobre as Entrevistas

Data	Local da Entrevista	Entrevistado			Função	Hora	Modo
		Número	Posto	Nome			
20/03/19	CTer Setúbal	E1	Major	Luís Paliotes Fera	Adjunto das Operações do CTer Setúbal	11H00	Presencial
19/03/19	DTer Setúbal	E2	Capitão	Rui André Almeida Quintinha	Comandante do DTer Setúbal	12H00	Presencial
03/04/19	DTer Almada	E3	Capitão	Luís Tiago Almeida Maciel	Comandante do DTer Almada	09H30	Presencial
27/03/19	DTer Montijo	E4	Capitão	Ricardo André Vilhena Santos Samouqueiro	Comandante do DTer Montijo	11H00	Presencial
27/03/19	DTer Palmela	E5	Capitão	Nuno Tiago Pinto Taveira	Comandante do DTer Palmela	15H00	Presencial
03/04/19	EG	E6	Capitão	Celso Leandro Fernandes Araújo Leones Pereira	Comandante do DTer Grândola	14H00	Telefone
08/04/19	EG	E7	Capitão	Vanessa Gonçalves Martins	Comandante do DTer Santiago do Cacém	16H30	Telefone
26/03/19	DTer Setúbal	E8	Sargento-Chefe	Bernardino Fernando Caritas Piteira	Adjunto do CTer Setúbal e Chefe da SPC Setúbal	17H15	Presencial
03/04/19	DTer Almada	E9	Cabo	António Gonçalves de Jesus	Chefe da SPC Almada	10H30	Presencial
27/03/19	DTer Montijo	E10	Guarda-Principal	Cláudio Cabral Pires	Militar SPC Montijo	12H00	Presencial
27/03/19	DTer Palmela	E11	Guarda-Principal	Pedro Duarte Santos Cruz	Militar SPC Palmela	14H15	Presencial
04/04/19	EG	E12	Cabo-Chefe	Teresa Cristina Marques Teles Ribeiro	Militar SPC Grândola	14H30	Telefone
08/04/19	EG	E13	Guarda-Principal	Telmo Alexandre dos Ramos Hilário Zambujo	Militar SPC Santiago do Cacém	15H30	Telefone

## Apêndice E – Dados sobre as entrevistas

09/04/19	ERTRL – Delegação de Setúbal	E14	Civil	Jorge Humberto Silva	Diretor do Departamento Operacional da ERTRL	10H30	Presencial
----------	------------------------------------	-----	-------	-------------------------	---	-------	------------

**Fonte: Elaboração do Autor**



## APÊNDICE F – CODIFICAÇÃO ALFANUMÉRICA E CROMÁTICA DAS RESPOSTAS ÀS ENTREVISTAS

Quadro n.º 10 - Codificação alfanumérica e cromática das respostas às entrevistas

Questão	Categoria	Subcategoria	Unidade de Registo
<b>Questão n.º 1</b> Qual o papel da Guarda no âmbito do policiamento comunitário? Qual o contributo deste tipo de policiamento para a prevenção de crimes contra turistas?	Principais Contributos	Promoção da imagem da instituição	1.A.1.
		Proximidade aos cidadãos	1.A.2.
		Sensibilização	1.A.3.
		Perceção dos principais problemas	1.A.4.
		Contacto direto com os turistas	1.A.5.
<b>Questão n.º 2</b> Qual é a importância do Programa Turismo Seguro para a área de responsabilidade do CTer Setúbal?	Principais fatores de relevância	Elevado crescimento do setor turístico	2.A.1.
		Impacto na economia	2.A.2.
		Influência na criminalidade	2.A.3.
<b>Questão n.º 3</b> Qual tem sido a estratégia adotada para prevenir a criminalidade contra turistas?	Linhas de Orientação Estratégica	Capacidades Diferenciadas	3.A.1.
		Ações de Formação	3.A.2.
		Diferenciação de meios	3.A.3.
		Posicionamento em zonas críticas	3.A.4.
		Colaboração com outras entidades	3.A.5.
		Utilização de Sistemas de Informação	3.A.6.
<b>Questão n.º 4</b> Quais as medidas preventivas necessárias?	Principais Medidas Necessárias	Aposta em Parcerias	4.A.1.
		Fortalecimento do Programa	4.A.2.
<b>Questão n.º 5</b> Que mudanças ou ações deveriam ser realizadas pela Guarda para melhorar a prevenção de criminalidade contra turistas?	Alterações Necessárias	Promoção de um Policiamento Diferenciado	5.A.1.
		Aumento da Sensibilização	5.A.2.
		Certificação da Formação	5.A.3.
		Realização de Protocolos	5.A.4.
		Aquisição de meios e recursos	5.A.5.
		Elaboração de Estudos de Situação	5.A.6.

## Apêndice F – Codificação alfanumérica e cromática das respostas às entrevistas

		Criação de Órgão Coordenador	5.A.7.
<b>Questão n.º 6</b> Existem protocolos com entidades externas? Têm atingido os objetivos desejados?	Existência de Protocolos	Número Reduzido	6.A.1.
		Maior incidência em Parcerias	6.A.2.
	Alcance dos Objetivos	Colaboração entre Entidades	6.B.1.
		Trabalho em Rede	6.B.2.
		Melhoria de Competências	6.B.3.

Fonte: Elaboração do Autor

## Apêndice F – Codificação alfanumérica e cromática das respostas às entrevistas

**Quadro n.º 11 - Codificação alfanumérica e cromática das respostas às entrevistas (Cont.)**

<b>Questão n.º 7</b> É feita a recolha de dados estatísticos relativos à criminalidade contra turistas?	Existência de estatística de crimes contra turistas	Registo dos Crimes	7.A.1.
		Levantamento Estatístico	7.A.2.
		Tratamento e Análise	7.A.3.
<b>Questão n.º 8</b> Quais as maiores preocupações relativamente à segurança dos turistas?	Principais Preocupações	Criminalidade contra turistas	8.A.1.
		Visibilidade	8.A.2.
		Informação/Sensibilização	8.A.3.
<b>Questão n.º 9</b> É o programa Turismo Seguro uma prioridade da GNR?	Prioridade do Programa	Prioritário	9.A.1.
		Prioridade Sazonal	9.A.2.
<b>Questão n.º 10</b> Qual é o tipo de resposta que tem sido dada a este tipo de criminalidade?	Resposta Preventiva	Atitude Preventiva	10.A.1.
		Sensibilização	10.A.2.
		Problemas de Recursos	10.A.3.
	Resposta Reativa	Atitude Reativa	10.B.1.
		Repressão	10.B.2.
		Resposta às ocorrências	10.B.3.
<b>Questão n.º 11</b> Existe tempo e autonomia dos militares da SPC para planearem as suas atividades?	Tempo e autonomia para planeamento	Existe Autonomia	11.A.1.
		Não Existe Autonomia	11.A.2.
		Existe Tempo	11.A.3.
		Não existe planeamento	11.A.4.
<b>Questão n.º 12</b> Os militares encontram-se motivados para trabalhar com turistas?	Motivação para trabalhar com turistas	Existe motivação	12.A.1.

Fonte: Elaboração do Autor

## Apêndice F – Codificação alfanumérica e cromática das respostas às entrevistas

**Quadro n.º 12 - Codificação alfanumérica e cromática das respostas às entrevistas (Cont.)**

<b>Questão</b>	<b>Categoria</b>	<b>Subcategoria</b>	<b>Unidade de Registo</b>
<b>Questão n.º 13</b> Quais as maiores dificuldades na atuação com turistas?	Principais Dificuldades	Comunicação	13.A.1.
		Diferença Cultural	13.A.2.
		Comportamento dos turistas	13.A.3.
<b>Questão n.º 14</b> Considera suficientes os meios humanos e materiais que tem à disposição? Que meios obter?	Necessidade de obter Meios	Meios Auto	14.A.1.
		Meios Humanos	14.A.2.
		Meios Informáticos/Aprendizagem	14.A.3.
<b>Questão n.º 15</b> Quais as principais ações desenvolvidas no âmbito do Programa Turismo Seguro?	Principais ações	Ações de Sensibilização	15.A.1.
		Patrulhamento de Proximidade	15.A.2.
<b>Questão n.º 16</b> Teve formação específica para lidar com turistas?	Existência de formação específica	Existe formação específica	16.A.1.
		Não existe formação específica	16.A.2.
<b>Questão n.º 17</b> Considera que os turistas valorizam a ação da Guarda?	Valorização da ação da Guarda por parte dos turistas	Valorização	17.A.1.
<b>Questão n.º 18</b> Em que medida é que costumam colaborar com a GNR na segurança dos turistas?	Colaboração entre entidades externas e a GNR	Formação	18.A.1.
		Estudo de Necessidades	18.A.2.
		Meios/Equipamentos	18.A.3.
<b>Questão n.º 19</b> Considera ser uma mais valia colaborar com a GNR neste âmbito? Essa colaboração é suficiente?	Colaboração e articulação entre entidades	Colaboração positiva	19.A.1.
		Articulação possível	19.A.2.

Fonte: Elaboração do Autor

## APÊNDICE G – ANÁLISE DE CONTEÚDO POR QUESTÃO

Quadro n.º 13 - Análise de conteúdo por questão

Entrevistado	UR	Unidade de Contexto
<b>Questão n.º 1 – Principais contributos do policiamento comunitário</b>		
<b>E1</b>	<b>1.A.1.</b>	“O policiamento comunitário é porventura (...) o que mais <b>promove e contribui para a imagem que a Guarda</b> pretende transmitir aos cidadãos, enquanto força humana, próxima e de confiança”.
	<b>1.A.2.</b>	“(...) <b>promove</b> efetivamente <b>esta proximidade</b> (...) são os programas especiais”. “(...) o policiamento comunitário é uma das áreas que mais promove a sua imagem e <b>a sua aproximação à sociedade e à população no fundo</b> ”.
	<b>1.A.3.</b>	“(...) tendo mais uma <b>atuação voltada para a sensibilização</b> , especialmente das comunidades mais vulneráveis (...)”.
	<b>1.A.4.</b>	“(...) <b>perceber quais são os problemas</b> que essas comunidades têm, como é que se pode apoiar e ajudar”. “(...) grupos populacionais que <b>têm necessidades específicas</b> , como é o caso dos turistas (...)”.
	<b>1.A.5.</b>	“(...) e no fundo, <b>de primeira linha no contacto direto com este tipo de população</b> que são os turistas, quer sejam estrangeiros quer sejam residentes”.
<b>Questão n.º 2 – Principais fatores de relevância do programa</b>		
<b>E1</b>	<b>2.A.1.</b>	“Com o turismo foi isso que foi feito, percebemos que a tendência seria um <b>crescimento muito forte do setor do turismo</b> aqui no distrito de Setúbal (...)”. “(...) muito interesse turístico, como todos os eventos festivos, lúdicos, musicais, desportivos, entre tantos outros grandes eventos que também <b>concentram e atraem muitos turistas</b> ”.

	2.A.2.	<p>“(…) percebemos a importância que isso teria para a própria economia do distrito (…).”</p> <p>“(…) da importância que o turismo tem, em termos da percentagem do PIB relacionada com o turismo, ou até mesmo com a empregabilidade que gera no distrito de Setúbal”.</p>
	2.A.3.	<p>“(…) e quais as consequências que isso teria para as realidades sociais e para os fenómenos criminais que se vão desenvolvendo”.</p> <p>“Claro que daí advém outro tipo de fenómenos criminais, (…), onde há uma maior concentração de turistas, acabam por ocorrer outro tipo de ilícitos (…).”</p>
<b>Questão n.º 3 – Linhas de orientação estratégica para a prevenção</b>		
<b>E1</b>	3.A.1.	<p>“Foi pensado que teríamos de empenhar militares, fazer uma seleção dos militares com mais aptidão e mais capacidades para atuarem neste tipo de programa (…), como terem algum conhecimento de línguas estrangeiras”.</p>
	3.A.2.	<p>“(…) mas sim prepará-los para isso através de uma pequena ação de formação que desenvolvemos, que teve a duração de 4 dias, pelo que o último dia foi um seminário sobre a temática, onde foram envolvidas diversas entidades”.</p> <p>“(…) a fim de promover a transmissão de conhecimento e partilha de visões entre todos os participantes, e sobretudo para dar mais qualidade aos nossos militares e capacitá-los com mais qualificações (…).”</p>
	3.A.3.	<p>“Tentamos ainda fazer uma diferenciação dos meios através de um patrulhamento de proximidade, quer seja o patrulhamento a cavalo, quer seja o patrulhamento ciclo, apeado, de moto ou auto”.</p>
	3.A.4.	<p>“(…) direcionamos um posto móvel para as zonas de maior afluência turística, onde tentamos marcar uma maior presença, como são as zonas de praias, os grandes centros</p>

Apêndice G – Análise de conteúdo por questão

		históricos e culturais e como são também os grandes eventos (...).”. “(...) reforçar a cooperação com outras entidades (...).”.
	3.A.5.	
	3.A.6.	“Em termos dos sistemas de informação geográfica utilizamos muito em Setúbal, (...) para a orientação dos meios disponíveis e a capacidade de armazenamento da informação e interligação em diferentes processos (...) e a capacidade de analisar vários fenómenos de acordo com a intenção do analista”.
<b>Questão n.º 4 – Principais medidas necessárias</b>		
<b>E1</b>	4.A.1.	“(…) permitiram-nos perceber uma série de realidades acerca dos turistas (...) sendo que os resultados foram estudados pela Universidade (...) elevados níveis de satisfação dos turistas, bom índice de notoriedade, que tem a ver com a perceção de segurança em Portugal”.
	4.A.2.	“(…) passam por um reforço e uma continuação na aposta de empenhamento deste programa do turismo em segurança (...)”.
<b>Questão n.º 5 – Mudanças necessárias para melhorar a prevenção</b>		
<b>E1</b>	5.A.1.	“(…) para fortalecer determinadas regiões como importantes centros turísticos e de destinos turísticos (...) promover um sistema de policiamento diferenciado, direcionado e qualificado para o apoio aos turistas (...)”. “(…) criação de equipas mistas e multifuncionais para empenhamento tático (...) levantamento do nível de inglês de todos os nossos militares (...)”.
	5.A.2.	“(…) desenvolver ações de sensibilização da população em geral (...) desenvolver panfletos no âmbito do turismo em diversas línguas e com distribuição personalizada (...) desenvolvimento de programas informáticos de informação securitária para turistas (...)”.

Apêndice G – Análise de conteúdo por questão

	5.A.3.	“(…) <b>certificar militares com formação adequada</b> (...) desenvolvimento de um <b>curso de formação oficial</b> que possa ser abrangido por todos os militares de todas as unidades (...)”.
	5.A.4.	“(…) <b>realizar protocolos de formação</b> com associações de turistas e outros agentes ou operadores turísticos (...) <b>realizar protocolos para ações de divulgação</b> em meios de comunicação social (...)”. “(…) <b>protocolos com regiões de turismo</b> para a criação de aplicações informáticas de informação regional (...)”. “(…) <b>realização de protocolos com entidades formativas</b> de línguas estrangeiras (...)”.
	5.A.5.	“(…) uma eventual candidatura a <b>fundos comunitários para se adquirir mais meios e recursos</b> para os programas relacionados com o turismo (...)”. “Poderia ainda ser <b>adquirido pela Guarda uma plataforma de ensino da língua inglesa</b> , como existe em diversas escolas de formação de inglês (...)”. “Deveria ainda ser <b>criada uma plataforma de informação</b> , pois a maioria das interações que os turistas têm com os militares da Guarda, não é por um problema de segurança, é para um pedido de informação”.
	5.A.6.	“(…) a elaboração de estudos de situação na região sobre turismo (...)”.
	5.A.7.	“(…) a <b>criação de um órgão coordenador regional do programa do turismo</b> , para que a informação possa estar mais organizada e centralizada num órgão decisor e coordenador”.
<b>Questão n.º 6 – Existência de protocolos e alcance dos objetivos</b>		
<b>E1</b>	6.A.1.	“(…) uma vez que o desenvolvimento de protocolos ainda carece de um formalismo muito grande e <b>por vezes não é tão fácil de operacionalizar</b> (...)”.
	6.A.2.	“Trabalhamos <b>sobretudo a nível de parceria</b> (...) daí optarmos por <b>trabalhar em parcerias</b> (...)”.



Apêndice G – Análise de conteúdo por questão

	6.B.1.	“(…) que só poderá uma atuação a este nível ser eficiente se envolver um <b>trabalho em parceria com inúmeras entidades</b> pois, trabalhar numa área tão diversa como esta de forma isolada está-se certamente mais longe do sucesso (...) <b>procuramos aproximarmo-nos de muitas entidades</b> ”.
	6.B.2.	“(…) num <b>trabalho em rede</b> com as mais diversas entidades regionais que possam colaborar (...) desde entidades públicas, privadas, associações, universidades, outras forças de segurança, é <b>um trabalho conjunto</b> (...)”.
	6.B.3.	“(…) podendo prestar um <b>serviço muito mais qualificado</b> à população, e aos turistas em particular”.
		“(…) vão existindo ao longo do ano <b>algumas formações</b> por parte do Instituto de Emprego e Formação Profissional (IEFP) (...) referentes à <b>melhoria do seu nível</b> de inglês”.
<b>Questão n.º 7 – Estatística sobre criminalidade contra turistas</b>		
<b>E2</b>	7.A.1.	“ <b>Todos os crimes</b> atualmente <b>são registados</b> no SIIOP-P (...)”.
	7.A.2.	“(…) todo esse <b>registo estatístico</b> encontra-se no SIIOP-P”.
	7.A.3.	“Ao nível das subunidades não é feito qualquer tratamento ou análise criminal. <b>Há ao nível do CTer</b> um núcleo específico para fazer a <b>análise da criminalidade</b> (...) <b>mas ao nível das subunidades não é feito</b> ”.
<b>E3</b>	7.A.2.	“(…) <b>não é feita durante o ano</b> especificamente sobre turistas (...) <b>no período do verão existe</b> (...) isto durante os meses de junho, julho e agosto”.
	7.A.3.	“(…) <b>descriminado por destacamento e por posto os dados estatísticos</b> (...)”.
<b>E4</b>	7.A.2.	“ <b>Não fazemos um levantamento estatístico</b> somente para o turismo (...) tenho de direccionar um pouco para todas as áreas, logo <b>não direciono só para o turismo</b> ”.

Apêndice G – Análise de conteúdo por questão

	7.A.3.	“(…) conseguimos facilmente analisar todo o tipo de criminalidade (...) conseguimos especificar esses dados apenas para o turismo (...)”.
E5	7.A.1.	“(…) no último ano não houve nenhuma situação que envolvesse turistas”.
	7.A.2.	“(…) não fazemos esse levantamento estatístico porque de facto a nossa amostra do turismo é muito limitada”.
	7.A.3.	“(…) por não existir a necessidade de fazer uma análise dos sítios em que poderíamos empenhar mais recursos ou não”.
E6	7.A.2.	“(…) nós fazemos a recolha de dados de todos os crimes”.
	7.A.3.	“(…) então analisamos e procuramos saber como é que se está a desenvolver a criminalidade aqui no diz respeito aos turistas”.
E7	7.A.2.	“Mensalmente são confirmados os mapas estatísticos (...) onde se englobam os crimes praticados contra turistas (...)”.
	7.A.3.	“(…) apenas nos meses de veraneio (julho, agosto e setembro) é feita uma análise mais detalhada (...)”.
<b>Questão n.º 8 – Principais preocupações relativamente à segurança dos turistas</b>		
E2	8.A.1.	“(…) maior preocupação tem a ver com os furtos em interior de veículo (...)”.
E3	8.A.1.	“Praticamente os crimes contra o património, tudo aquilo que cria sentimento de insegurança, que é a criminalidade que é visível (...) quer sejam roubos, roubos por esticção, furtos em interior de residência, furtos em interior de veículo (...)”.
E4	8.A.2.	“(…) através da presença em locais e pontos estratégicos onde há um maior aglomerado deste tipo de pessoas (...) reforço de patrulhamento ciclo, a cavalo, apeado, aumentando assim a visibilidade – ver e ser visto”.
E5	8.A.2.	“(…) o que procuramos a quem vem aqui visitar Palmela é a nossa visibilidade”.

Apêndice G – Análise de conteúdo por questão

		“(…) a nossa grande preocupação é <b>mostrar visibilidade</b> e se os turistas precisarem de alguma coisa encontrarem lá a patrulha da Guarda”.
<b>E6</b>	<b>8.A.1.</b>	“(…) são os <b>crimes contra o património e contra a vida em sociedade</b> , maioritariamente os <b>furtos de veículo e em interior de veículo, e os roubos</b> ”.
<b>E7</b>	<b>8.A.1.</b>	“(…) designadamente os <b>furtos em (interior de) veículo</b> , principalmente às caravanas”.
	<b>8.A.3.</b>	“(…) <b>sensibilizados e elucidados de comportamentos que devem adotar</b> para que não sejam vítimas de ilícitos criminais (...) procura evitar esses comportamentos através de <b>ações preventivas</b> (...) prestando-lhes os <b>esclarecimentos necessários e quais as ferramentas disponíveis</b> ”.
<b>Questão n.º 9 – Prioridade do programa Turismo Seguro</b>		
<b>E3</b>	<b>9.A.1.</b>	“(…) do Comando de Setúbal sem dúvida porque é uma <b>aposta estratégica que o nosso Comandante fez</b> (...)”.
	<b>9.A.2.</b>	“(…) tem patrulhas diariamente quer no verão quer no inverno, mas <b>com maior incidência no verão</b> (...)”.
<b>E4</b>	<b>9.A.2.</b>	“(…) é uma dentro de muitas outras prioridades que nós temos, <b>mediante também a altura do ano</b> . Na <b>altura de veraneio</b> temos de ter mais atenção (...)”. “ Há <b>determinadas alturas do ano</b> que, pela própria afluência de turistas, temos de tentar reforçar a nossa atenção e o nosso empenhamento operacional”.
<b>E5</b>	<b>9.A.1.</b>	“ Sim, o programa Turismo Seguro <b>é atualmente uma prioridade da Guarda</b> e começou por ser uma preocupação ou uma prioridade do CTer de Setúbal (...)”.
<b>E6</b>	<b>9.A.1.</b>	“(…) <b>aposta forte</b> fruto da sua implementação territorial aqui ao longo da Costa Vicentina e também ao volume de turistas que recebe anualmente atualmente, <b>em todas as alturas do ano</b> inclusive. Por isso, penso que no Comando Territorial de Setúbal, e neste Destacamento em concreto, <b>é efetivamente uma prioridade</b> , e deve ser visto como tal”.

Apêndice G – Análise de conteúdo por questão

E7	9.A.2.	“(…) no período de veraneio, o programa turismo seguro constitui-se uma prioridade (…)”.
Questão n.º 10 – Tipo de resposta dada		
E2	10.A.3.	“(…) devido aos limitados recursos, quer humanos quer materiais (…) é difícil fazer prevenção com os recursos que temos (…) sempre que temos disponibilidade de recursos trabalhamos a parte preventiva (…)”.
	10.B.1.	“(…) tem sido uma atitude reativa”.
	10.B.3.	“(…) tem sido apenas reagir às ocorrências”.
E3	10.A.1.	“O objetivo sem dúvida é preventivo (…) patrulhamento de visibilidade, que é o que os militares do turismo em segurança fazem, é sem dúvida um patrulhamento preventivo”. “Nós apostamos mais no policiamento preventivo (…) habitualmente tentamos ter uma atitude preventiva nas zonas onde se desenvolve o programa turismo seguro”.
	10.B.3.	“(…) que verificando-se alguma ocorrência ou algum flagrante delito, também trabalhamos reativamente (…)”.
E4	10.A.1.	“Se eu tiver mais meios consigo preparar, planear e ter mais patrulhas no terreno, logo acaba por ser mais a prevenção (…)”.
	10.A.3.	“(…) vai sempre depender dos meios que temos à nossa disposição (…) temos uma mutação constante de meios disponíveis (humanos e materiais), a qual influencia diretamente a minha capacidade de abarcar mais projetos e programas”.
	10.B.1.	“Contudo, nem sempre isso é possível e acabamos por reagir”.
E5	10.A.1.	“(…) numa atitude mais preventiva do que reativa”. “(…) aqui em Palmela é muito mais preventiva”.
E6	10.A.1.	“Mas a ideia é sempre apostar numa atitude primeiramente preventiva (…)”.

Apêndice G – Análise de conteúdo por questão

	10.A.3.	“(…) verificado alguma dificuldade (…) mas a nível de capacidade operacional e de projetar o patrulhamento (…) com a redução dos efetivos que tem existido tem-se dificuldade em acorrer a todas as situações”.
	10.B.1.	“(…) naturalmente depois reativa (…)”.
E7	10.A.1.	“(…) preventiva. Numa fase inicial do programa este DTer aposta numa atitude preventiva (…)”.
	10.A.2.	“(…) e de sensibilização de todos os turistas (…)”.
	10.B.1.	“ Reativa (…) por vezes é necessária uma atitude reativa (…)”.
	10.B.2.	“(…) repressiva, para fazer face a fenómenos criminais e contraordenacionais”.
<b>Questão n.º 11 – Existência de tempo e autonomia para o planeamento</b>		
E2	11.A.2.	“(…) não trabalham autonomamente (…)”. “Não existe na Guarda ninguém a trabalhar autonomamente ou por vontade própria, o serviço é sempre orientado (…)”.
E3	11.A.1.	“(…) e têm autonomia (…) autonomia para trabalhar no planeamento”.
	11.A.3.	“(…) para dizer que eles têm tempo para o fazer (…)”.
E4	11.A.1.	“(…) durante aquele período eles fazem o seu planeamento perante determinadas linhas de orientação (…) têm liberdade para ajustar (…)”. “(…) por norma eles têm autonomia para irem planeando as suas atividades”.
E5	11.A.1.	“Sim, são eles que planeiam”. “Mas por regra, acabam por ser os próprios militares que fazem esse planeamento das ações”.
E6	11.A.2.	“Os militares não fazem o planeamento das suas atividades (…) o que os militares fazem é cumprir aquilo que o chefe lhes determina para cumprir (…)”.
E7	11.A.4.	“Atualmente não é possível efetuar um planeamento da atividade da SPC (…)”.

Apêndice G – Análise de conteúdo por questão

<b>E8</b>	<b>11.A.1.</b>	“(…) e <b>autonomia</b> (…) já a <b>autonomia é demasiada</b> (…).”
	<b>11.A.3.</b>	“ <b>Sim, existe tempo</b> (…).”
	<b>11.A.4.</b>	“(…) o que leva a que na maior parte dele, as <b>ações ocorram muito de improviso</b> ”.
<b>E9</b>	<b>11.A.3.</b>	“Talvez não seja o desejável mas <b>existe</b> (…) será <b>feita no tempo de serviço</b> , não a vamos fazer no nosso tempo pessoal”.
<b>E10</b>	<b>11.A.1.</b>	“(…) <b>e autonomia para os militares planearem</b> as suas atividades, o que permite uma agilização satisfatória (…).”
	<b>11.A.3.</b>	“ <b>Existe tempo</b> (…).”
<b>E11</b>	<b>11.A.1.</b>	“(…) <b>nós temos uma liberdade</b> (para planear) dentro da possibilidade do nosso serviço (…).”
	<b>11.A.3.</b>	“(…) no nosso dia-a-dia <b>conseguimos pôr em prática</b> por nossa iniciativa (…).”
<b>E12</b>	<b>11.A.3.</b>	“ <b>Sim existe tempo</b> (…).”
<b>E13</b>	<b>11.A.4.</b>	“Os militares dedicados aos programas comunitários <b>têm dificuldade em planear as suas atividades</b> em virtude de terem que cumprir as respetivas Ordens de Operações”.
<b>Questão n.º 12 – Os militares estão motivados para trabalhar com turistas</b>		
<b>E2</b>	<b>12.A.1.</b>	“ <b>Sim</b> , eu acho que os <b>militares estão motivados</b> (…).”
<b>E3</b>	<b>12.A.1.</b>	“ <b>Sim, de grosso modo sim</b> , eles gostam (…) o <b>feedback</b> que eles me têm dado tem sido <b>muito bom</b> ”.
<b>E4</b>	<b>12.A.1.</b>	“Os militares <b>estão sempre motivados</b> para trabalhar com tudo aquilo que nós lhes damos como missões (…).”
<b>E5</b>	<b>12.A.1.</b>	“ <b>Sim</b> , nem que seja pelo simples facto de quebrar a rotina”.
<b>E6</b>	<b>12.A.1.</b>	“ <b>Sim, considero efetivamente que sim</b> ”.
<b>E7</b>	<b>12.A.1.</b>	“ <b>Sim</b> . Os militares que no período de veraneio integram o programa Turismo Seguro são experientes nesse âmbito e <b>possuem uma excelente predisposição para o efeito</b> ”.

Apêndice G – Análise de conteúdo por questão

<b>E8</b>	<b>12.A.1.</b>	“A principal <b>motivação para trabalhar</b> no sentido da segurança dos turistas é o <b>reconhecimento e o sentimento de missão cumprida</b> ”.
<b>E9</b>	<b>12.A.1.</b>	“ <b>É a mesma motivação que uma pessoa tem no dia-a-dia para trabalhar com qualquer cidadão</b> (...) porque é sempre bom sermos reconhecidos pelo nosso trabalho.”
<b>E10</b>	<b>12.A.1.</b>	“A <b>motivação</b> para trabalhar no sentido da segurança dos turistas, reside na aptidão e no <b>querer receber bem quem nos visita</b> , bem como reforçar nestes, o sentimento de segurança e bem-estar durante sua estadia”.
<b>E11</b>	<b>12.A.1.</b>	“É a mesma <b>motivação</b> que tinha para trabalhar com os nossos cidadãos nacionais (...) para mim é um <b>sentimento de missão cumprida</b> ”.
<b>E12</b>	<b>12.A.1.</b>	“A <b>motivação prende-se</b> não só com o sentimento de segurança que transmitimos (...)”.
<b>E13</b>	<b>12.A.1.</b>	“Todos os militares que integram os quadros da Guarda Nacional Republicana se <b>encontram motivados</b> para trabalhar no sentido da segurança dos turistas (...)”.
<b>Questão n.º 13 – Principais dificuldades na atuação com turistas</b>		
<b>E2</b>	<b>13.A.1.</b>	“(...) ao nível da <b>língua</b> ”.
	<b>13.A.2.</b>	“As maiores dificuldades que os militares enfrentam são ao nível da <b>diferença cultural</b> (...)”.
<b>E3</b>	<b>13.A.1.</b>	“(...) a maior dificuldade é mesmo o <b>contacto, ou seja o diálogo</b> (...)”.
<b>E4</b>	<b>13.A.1.</b>	“(...) maior dificuldade ou barreira pode ser a <b>língua, o idioma</b> ”. “(...) maioritariamente prende-se mesmo com a <b>questão do idioma</b> , por <b>não perceberem determinadas expressões</b> (...)”.
<b>E5</b>	<b>13.A.1.</b>	“(...) considero que seja o <b>idioma, a língua</b> (...) a <b>linguagem é um entrave muito grande</b> (...)”. “Basicamente, o grande entrave passa pelo <b>idioma, a capacidade de comunicação</b> dos militares com os estrangeiros”.

Apêndice G – Análise de conteúdo por questão

<b>E6</b>	<b>13.A.1.</b>	“(…) a <b>linguagem</b> seria a maior dificuldade (…) pois o <b>domínio de outras línguas é essencial</b> para os militares conseguirem interagir com os turistas”.
<b>E7</b>	<b>13.A.1.</b>	“A <b>barreira linguística</b> (…)”.
	<b>13.A.3.</b>	“(…) por vezes a <b>própria conduta</b> dos turistas (…)”.
<b>E8</b>	<b>13.A.1.</b>	“Principalmente a <b>barreira linguística</b> ”.
<b>E9</b>	<b>13.A.1.</b>	“Principalmente a <b>linguagem</b> ”.
<b>E10</b>	<b>13.A.1.</b>	“A maior dificuldade a trabalhar com turistas reside na <b>barreira linguística</b> (…)”.
<b>E11</b>	<b>13.A.1.</b>	“Uma das principais dificuldades passa pelo <b>pouco aprofundamento que temos na língua estrangeira</b> ”.
<b>E12</b>	<b>13.A.1.</b>	“Principalmente a <b>dificuldade linguística</b> (…)”.
<b>E13</b>	<b>13.A.1.</b>	“(…) a dificuldade que alguns militares (…) têm em <b>comunicar com os turistas estrangeiros</b> ”.
<b>Questão n.º 14 – Necessidade de obtenção de meios</b>		
<b>E2</b>	<b>14.A.3.</b>	“Para ultrapassar essas dificuldades poderiam ser <b>adquiridos alguns manuais</b> que facilitassem os militares na parte da linguagem (…)”.
<b>E3</b>	<b>14.A.1.</b>	“(…) era importante termos <b>mais meios auto</b> pois estamos a vender a nossa imagem aos turistas (…) mas se apostássemos nos <b>veículos em geral</b> para a SPC, principalmente nos elétricos (…)”.
<b>E4</b>	<b>14.A.2.</b>	“(…) são os recursos humanos, os quais se constituem como o <b>bem mais essencial e mais escasso</b> (…) temos também de ter os meios adequados, e tal só é possível <b>com militares em número suficiente</b> ”.
<b>E5</b>	<b>14.A.2.</b>	“(…) mas para isso seria preciso também existir <b>mais efetivo</b> ”.
<b>E6</b>	<b>14.A.1.</b>	“(…) de momento seriam <b>mais veículos automóveis e motos 4</b> (…)”.



Apêndice G – Análise de conteúdo por questão

<b>E7</b>	<b>14.A.1.</b>	“Os <b>meios auto disponíveis não dispõem</b> das caraterísticas necessárias (...) <b>necessária uma viatura</b> com caraterísticas de todo-o-terreno, que permita que seja colocado o material necessário ao patrulhamento, bom como aceder às várias zonas rurais e aos difíceis acessos (...)”.
	<b>14.A.2.</b>	“(...) os <b>militares</b> disponíveis são <b>manifestamente insuficientes</b> (...)”.
<b>E8</b>	<b>14.A.1.</b>	“(...) <b>nem possui os meios auto</b> para cumprir a sua missão na sua plenitude (...)”.
	<b>14.A.2.</b>	“A SPC <b>não possui os meios humanos</b> (...) os <b>recursos humanos bastante escassos</b> (...)”.
<b>E9</b>	<b>14.A.1.</b>	“(...) considero que <b>não existem nem meios auto</b> (...)”.
	<b>14.A.2.</b>	“(...) <b>nem meios humanos</b> para se fazer um serviço de qualidade”.
<b>E10</b>	<b>14.A.1.</b>	“(...) tem sido difícil, essencialmente pela <b>diminuição da mobilidade</b> imposta pela <b>única viatura disponível</b> em exclusividade para a secção, a qual está prestes a perfazer vinte anos ao serviço desta SPC e <b>já não garante a melhor eficácia</b> (...)”.
	<b>14.A.2.</b>	“(...) o serviço poderá perder em termos de qualidade, em virtude de se poder verificar uma <b>sobrecarga nos militares</b> ”.
<b>E12</b>	<b>14.A.1.</b>	“(...) <b>mais meios</b> , nomeadamente <b>meios Moto e Auto</b> (...)”.
<b>E13</b>	<b>14.A.1.</b>	“(...) <b>faltam-lhe veículos</b> para cumprir a sua missão, tais como uma <b>viatura TT</b> para realizar as ações dentro do programa”.
	<b>14.A.2.</b>	“(...) <b>não possui militares em número suficiente</b> para trabalhar todos os programas (...)”.
<b>Questão n.º 15 – Principais ações desenvolvidas</b>		
<b>E8</b>	<b>15.A.1.</b>	“(...) <b>distribuição de flyers</b> (panfletos tripartidos)”.
<b>E9</b>	<b>15.A.1.</b>	“(...) o serviço passa por uma questão de <b>informar</b> os turistas (...)”.

Apêndice G – Análise de conteúdo por questão

	15.A.2.	“(…) ações de policiamento de proximidade, ou seja, um policiamento voltado, neste caso, para as zonas de maior circulação de pessoas, principalmente nas épocas balneares junto às praias (...) fazer um policiamento de proximidade nessas zonas”.
E10	15.A.2.	“(…) dar visibilidade à GNR e às patrulhas (...) atuar de um modo próximo e célere perante qualquer eventualidade”.
E11	15.A.2.	“(…) porque fazemos policiamento apeado, dentro e fora do castelo, junto aos carros dos visitantes e junto dos próprios visitantes (...) onde nós dirigimos a nossa atuação, o nosso patrulhamento de proximidade, apeado, uniformizado, visível, seja este estático ou em movimento”.
E12	15.A.2.	“Patrulhamento às praias, às localidades e aos seus lugares mais turísticos e procurados”.
E13	15.A.2.	“(…) patrulhas ciclo na nossa zona costeira e os restantes militares efetuam patrulhas auto junto da orla marítima (...)”.
<b>Questão n.º 16 – Existência de formação específica</b>		
E8	16.A.2.	“Não tive qualquer formação específica para lidar com os turistas (...)”.
E9	16.A.1.	“Sim, todos os anos costuma haver uma formação nesse âmbito (...)”.
E10	16.A.1.	“(…) houve seminários (...)”.
	16.A.2.	“Não tendo existido propriamente uma formação específica dirigida aos militares (...)”.
E11	16.A.1.	“Sim, já tive duas formações ao nível do turismo seguro (...) sobre como lidar com os turistas”.
E12	16.A.1.	“Sim temos tido desde o início do programa uma formação específica (...)”.
E13	16.A.2.	“Não tivemos formação específica nesse âmbito (...)”.
<b>Questão n.º 17 – Valorização do trabalho da GNR</b>		
E8	17.A.1.	“(…) senti efetivamente que estes valorizam muito a ação da GNR (...)”.

Apêndice G – Análise de conteúdo por questão

<b>E9</b>	<b>17.A.1.</b>	“Penso que <b>sim</b> (...) os turistas ficam com uma <b>boa impressão</b> das nossas ações”.
<b>E10</b>	<b>17.A.1.</b>	“Os turistas <b>manifestam muitas vezes a sua admiração e valorizam</b> a ação da GNR (...)”.
<b>E11</b>	<b>17.A.1.</b>	“ <b>Sim</b> (...)”.
<b>E12</b>	<b>17.A.1.</b>	“Penso que <b>valorizam muito</b> ”.
<b>E13</b>	<b>17.A.1.</b>	“Efetivamente os turistas <b>valorizam a ação</b> da Guarda (...)”.
<b>Questão n.º 18 – Colaboração com entidades externas</b>		
<b>E1</b>	<b>18.A.1.</b>	“(…) <b>formações e seminários</b> que contam com a presença de diversos oradores distintos de <b>diversas entidades</b> ”
	<b>18.A.2.</b>	“(…) fazemos esse <b>estudo muito em parceria</b> com as demais entidades da região, com as associações do turismo e com os diversos operadores turísticos, quer sejam entidades públicas, quer sejam entidades privadas universidades, com as quais temos um <b>trabalho muito grande ao nível académico</b> (...)”. “(…) <b>estudo mais científico</b> das realidades (...) com <b>validação científica</b> (...)”. “(…) <b>questionário em parceria</b> com a Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa (...)”.
	<b>18.A.3.</b>	“(…) através de <b>parcerias com a Toyota</b> que nos <b>cede viaturas híbridas</b> neste período direcionadas apenas para o patrulhamento do programa”.
<b>E14</b>	<b>18.A.1.</b>	“(…) <b>dois seminários em que demos uma perspetiva</b> sobre se o turismo era relevante ou não na região, e digo desde já que o turismo é muito relevante (...)”.
	<b>18.A.2.</b>	“Os <b>sítios</b> onde os turistas <b>mais se concentram</b> , a <b>época</b> do ano em que se verifica a existência de mais turistas (...) a <b>perceção</b> e a resolução de casos em concreto (...)”.
<b>Questão n.º 19 – Qualidade da colaboração e articulação entre entidades</b>		
<b>E1</b>	<b>19.A.1.</b>	“(…) contam com a presença de diversos <b>oradores distintos de diversas entidades</b> (...) para fazerem um <b>melhor serviço</b> ”.

Apêndice G – Análise de conteúdo por questão

<b>E14</b>	<b>19.A.1.</b>	“É sem dúvida uma <b>mais valia colaborar com a GNR</b> no que diz respeito à segurança dos turistas”.
	<b>19.A.2.</b>	“Eu diria que <b>é a possível</b> (...) é a <b>colaboração possível</b> , que passa sobretudo pela disponibilização e envio de informação para que ambas as forças conheçam melhor qual é a dimensão que o turismo tem, onde é que ele está, como é que se distribui quer ao longo do território, na geografia, quer no tempo ao longo do ano (...)”.

Fonte: Elaboração do Autor

## **ANEXOS**

## ANEXO A – CLASSIFICAÇÃO DOS VIAJANTES



Figura n.º 4 - Classificação dos viajantes

Fonte: Adaptado de (Cunha & Abrantes, 2013, p. 6)

## ANEXO B – UNIDADES BÁSICAS DO TURISMO

(1) <b>Viajante:</b> Qualquer pessoa que se desloca entre dois ou mais países (viajante internacional) ou entre duas ou mais localidades dentro do seu país de residência habitual (viajante doméstico).
(2) <b>Visitante:</b> Qualquer pessoa que viaja para qualquer lugar fora do seu ambiente habitual por menos de 12 meses consecutivos e cujo motivo principal da visita não seja o de exercer uma atividade remunerada no local visitado.
(3) <b>Turista:</b> Visitante que permanece, pelo menos, uma noite no local visitado (não necessariamente em alojamento pago).
(4) <b>Visitante do Dia</b> (excursionista): Visitante que não permanece uma noite no local visitado.
(5) <b>Ambiente Habitual:</b> O principal objetivo da introdução deste conceito é excluir do conceito de visitante pessoas que se deslocam diária ou semanalmente entre a sua casa e o local de trabalho ou estudo, ou outros lugares visitados frequentemente. A definição de ambiente habitual baseia-se nos seguintes critérios: a) Distância percorrida; b) Duração mínima de ausência do local de residência habitual; c) Mudança de localidade ou de unidade territorial administrativa; d) Exclusão explícita de certas deslocações ordinárias.
(6) <b>Residência Habitual:</b> É um dos critérios-chave para determinar se uma pessoa que chega a um país é um «visitante» ou «outro viajante» e sendo visitante se é nacional ou não residente. A classificação dos visitantes internacionais segundo a sua origem é feita pelo país de residência e não pelo da nacionalidade.

Figura n.º 5 - Unidades básicas do turismo

Fonte: (Cunha & Abrantes, 2013, p. 19)

## ANEXO C – ORGANOGRAMA DO PROGRAMA INTEGRADO DO POLICIAMENTO DE PROXIMIDADE DO MAI

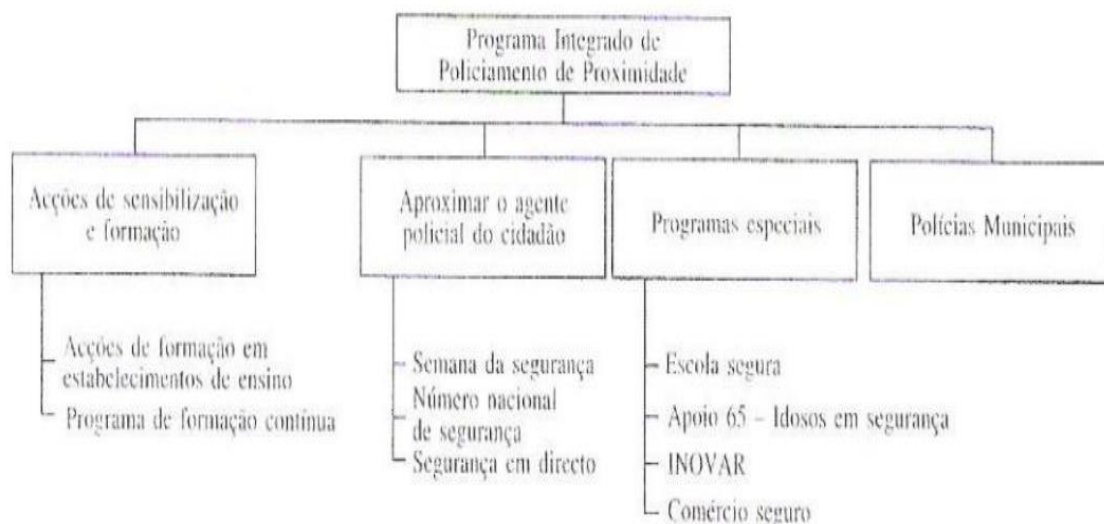


Figura n.º 6 - Organograma do Programa Integrado de Policiamento de Proximidade do MAI

Fonte: Ministério da Administração Interna (1999), retirado de Oliveira (2006)



## ANEXO D – VISÃO ESTRATÉGICA DO TURISMO (2017-2027)

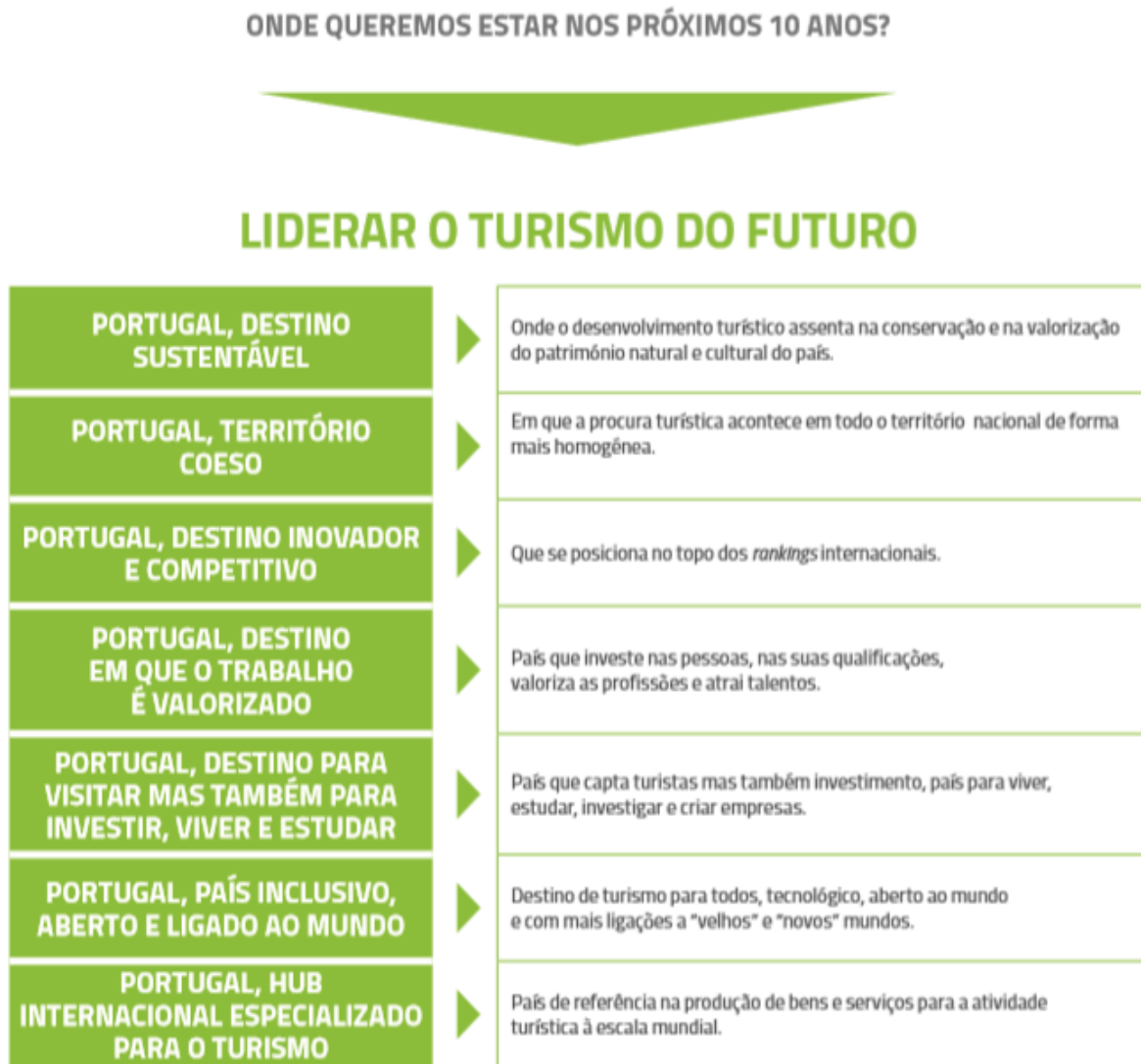


Figura n.º 7 - Visão estratégica do turismo (2017-2027)

Fonte: Visão Turismo 2027

## ANEXO E – MAPA DE REGISTO DE FURTOS EM ZONAS BALNEARES DO CTER SETÚBAL (2016)



Figura n.º 8 - Mapa de registo de furtos em zonas balneares da ZA do CTer Setúbal (2016)

Fonte: (Relatório Turismo em Segurança, 2017)

## ANEXO F – MAPA DE REGISTO DE FURTOS EM ZONAS BALNEARES DO CTER SETÚBAL (2017)

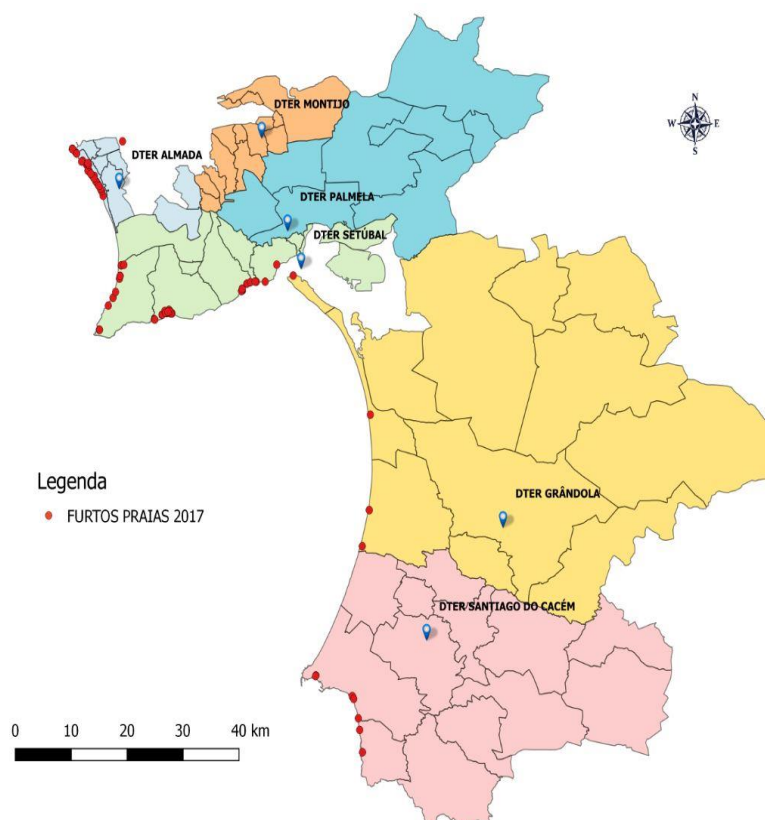


Figura n.º 9 - Mapa de registo de furtos em Zonas balneares da ZA do CTer Setúbal (2017)

Fonte: (Relatório Turismo em Segurança, 2017)

## ANEXO G – MAPA DA CRIMINALIDADE REGISTADA NA ZA DA GNR ENTRE JULHO E AGOSTO DE 2017

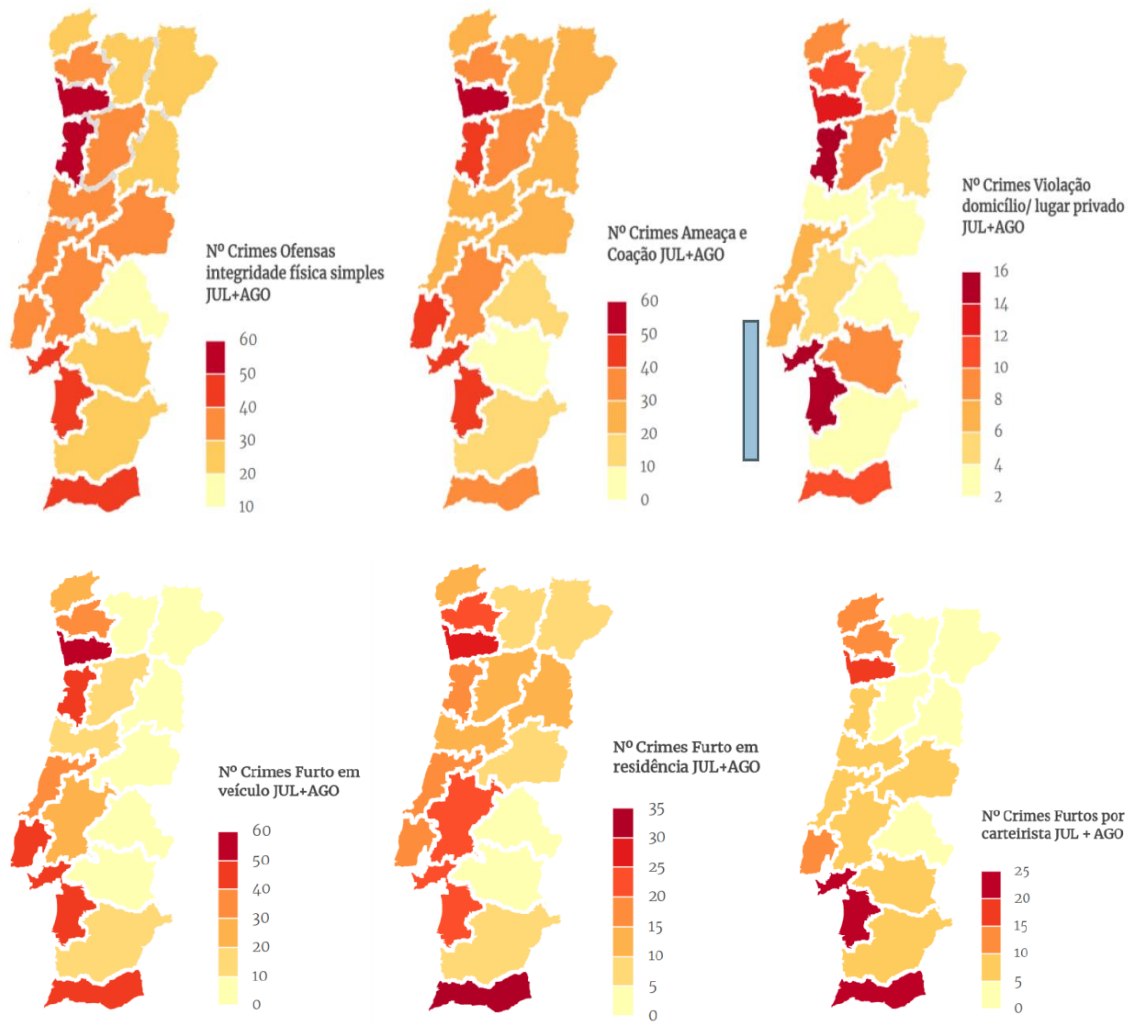


Figura n.º 10 - Mapa de crimes registados na ZA da GNR nos meses de julho e agosto de 2017

Fonte: (Relatório Turismo em Segurança, 2017)

## ANEXO H – PTER DO CTER DE SETÚBAL COM ZA BALNEARES

POSTOS COM ZA BALNEARES	2016	2017	dif	VAR.%
COSTA	38	56	18	47,37%
TRAFARIA	4	0	-4	-100,00%
COMPORTA	1	2	1	100,00%
GRÂNDOLA	3	3	0	0,00%
TROIA	1	2	1	100,00%
ALCOCHETE	1	0	-1	-100,00%
MOITA	2	0	-2	-100,00%
SINES	8	14	6	75,00%
STO ANDRÉ	2	1	-1	-50,00%
ALFARIM	14	8	-6	-42,86%
AZEITÃO	13	4	-9	-69,23%
SESIMBRA	27	14	-13	-48,15%
SETÚBAL	9	7	-2	-22,22%
<b>TOTAL</b>	<b>123</b>	<b>111</b>	<b>-12</b>	<b>-9,76%</b>

Figura n.º 11 - Pter do Cter Setúbal com ZA balneares

Fonte: (Relatório Turismo em Segurança, 2017)

## ANEXO I – PANFLETO TRIPARTIDO PROGRAMA TURISMO SEGURO (IDIOMA PORTUGUÊS)



Figura n.º 12 - Panfleto tripartido programa Turismo Seguro (Idioma Português)

Fonte: (GNR, 2019)



## ANEXO J – PANFLETO TRIPARTIDO PROGRAMA TURISMO SEGURO (IDIOMA INGLÊS)



Figura n.º 13 - Panfleto tripartido programa Turismo Seguro (Idioma Inglês)

Fonte: (GNR, 2019)